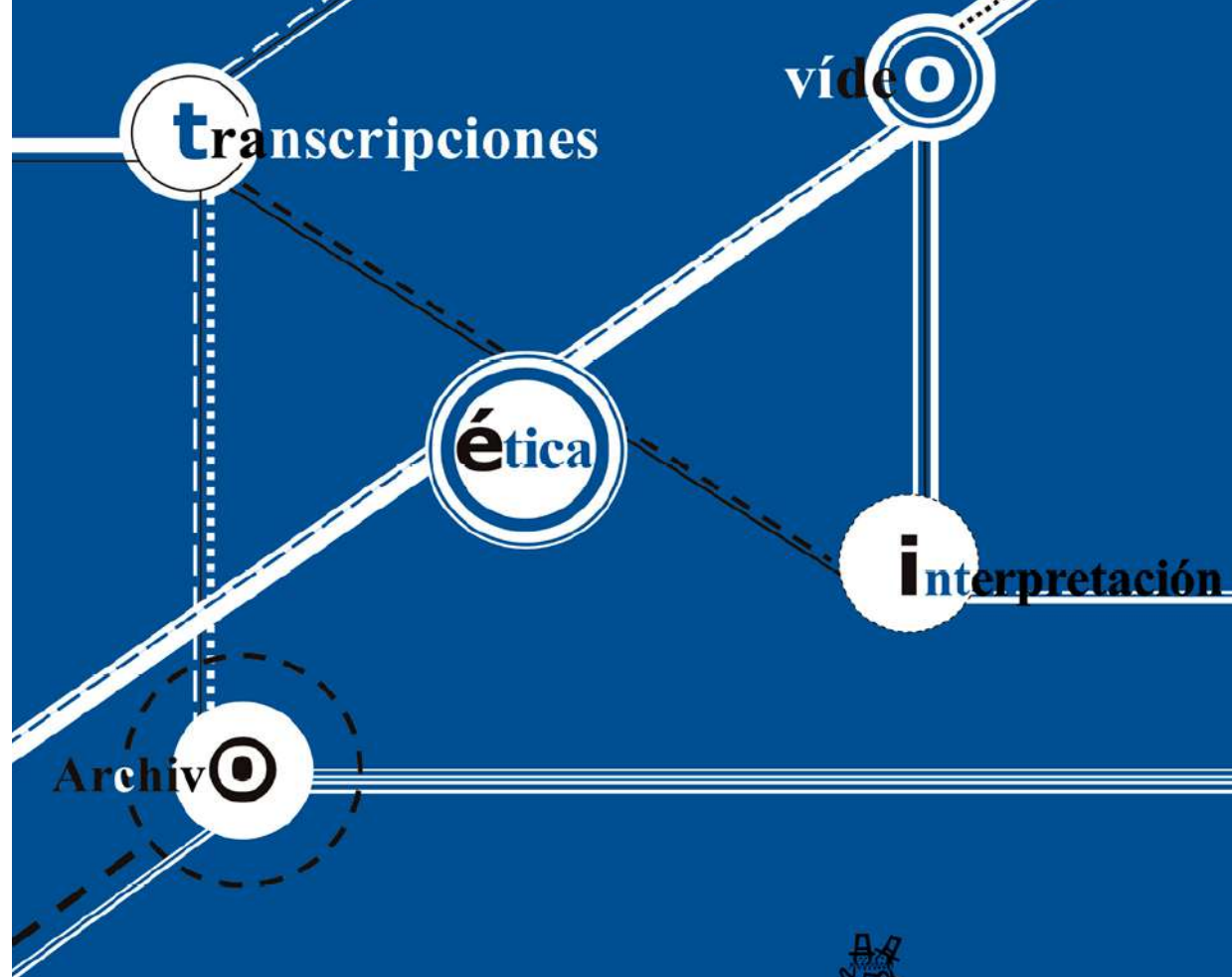


Tim Rapley

**Los análisis de la conversación,
del discurso y de documentos
en Investigación Cualitativa**



Morata

**Colección: Investigación Cualitativa
Dirección: Uwe Flick**

Tim Rapley

**Los análisis de la conversación,
del discurso y de documentos
en Investigación Cualitativa**

Traducido por: Tomás del Amo y Carmen Blanco



Ediciones Morata, S. L.
Fundada por Javier Morata, Editor, en 1920
C/ Mejía Lequerica, 12 - 28004 - MADRID
morata@edmorata.es - www.edmorata.es

Nota de la editorial

En Ediciones Morata estamos comprometidos con la innovación y tenemos el compromiso de ofrecer cada vez mayor número de títulos de nuestro catálogo en formato digital.

Consideramos fundamental ofrecerle un producto de calidad y que su experiencia de lectura sea agradable así como que el proceso de compra sea sencillo.

Una vez pulse al enlace que acompaña este correo, podrá descargar el libro en todos los dispositivos que desee, imprimirlo y usarlo sin ningún tipo de limitación. Confiamos en que de esta manera disfrutará del contenido tanto como nosotros durante su preparación.

Por eso le pedimos que sea responsable, somos una editorial independiente que lleva desde 1920 en el sector y busca poder continuar su tarea en un futuro. Para ello dependemos de que gente como usted respete nuestros contenidos y haga un buen uso de los mismos.

Bienvenido a nuestro universo digital, ¡ayúdenos a construirlo juntos!

Si quiere hacernos alguna sugerencia o comentario, estaremos encantados de atenderle en comercial@edmorata.es o por teléfono en el 91 4480926

Los análisis de la conversación, del discurso y de documentos en Investigación Cualitativa (de Tim RAPLEY) es el n.º 7 de la *Colección de Investigación Cualitativa* que dirige Uwe FLICK. Esta Colección comprende ocho volúmenes y, tomada en su conjunto, representa la introducción más extensa y detallada del proceso de realizar investigación cualitativa. Este libro se puede utilizar junto con los otros títulos de la Colección como parte de esa introducción global a los métodos cualitativos y también, independientemente, como una introducción al análisis de las conversaciones, del discurso y de documentos.

Títulos de la Colección Investigación Cualitativa:

- *El diseño de Investigación Cualitativa*, Uwe FLICK
- *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*, Steinar KVALE
- *Etnografía y observación participante en Investigación Cualitativa*, Michael ANGROSINO
- *Los grupos de discusión en Investigación Cualitativa*, Rosaline BARBOUR
- *Los datos visuales en Investigación Cualitativa*, Marcus BANKS
- *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*, Graham R. GIBBS
- *Los análisis de la conversación, del discurso y de documentos en Investigación Cualitativa*, Tim RAPLEY
- *La gestión de la calidad en Investigación Cualitativa*, Uwe FLICK

Miembros del Consejo Asesor Editorial

Juliet CORBIN	Universidad Estatal de San José, Oakland, EE.UU.
Norman K. DENZIN	Universidad de Illinois, Urbana Champaign, EE.UU.
Peter FREEBODY	Universidad de Queensland, S. Lucía, Australia.
Ken GERGEN	Swarthmore College, Swarthmore, EE.UU.
Jennifer MASON	Universidad de Manchester, Manchester, Reino Unido.

Michael MURRAY	Universidad de Keele, Keele, Reino Unido.
Clive SEALE	Universidad de Brunel, Uxbridge, Reino Unido.
Jonathan POTTER	Universidad de Loughborough, Loughborough, Reino Unido.
Margaret WETHERELL	Open University, Milton Keynes, Reino Unido.

Título original de la obra:

Doing Conversation, Discourse and Document Analysis

English language edition published by SAGE Publications of London,
Thousand Oaks, New Delhi, Singapore and Washington DC,

© Tim Rapley 2007. All rights reserved.

Esta obra ha recibido una ayuda a la edición del Ministerio de Educación,
Cultura y Deporte.



Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar, escanear o hacer copias digitales de algún fragmento de esta obra.

© EDICIONES MORATA, S. L. (2014)

Mejía Lequerica, 12. 28004 - Madrid

www.edmorata.es - morata@edmorata.es

Derechos reservados

Depósito Legal: M-5.676-2014

ISBN papel: 978-84-7112-778-5

ISBN e-book: 978-84-7112-779-2

Compuesto por: Sagrario Gallego Simón y [John Gordon Ross](#)

Diseño de la cubierta: Equipo Táramo. Inspirado en la cubierta de la obra original con autorización de SAGE Publication

Todas las direcciones de Internet que se dan en este libro son válidas en el momento en que fueron consultadas. Sin embargo, debido a la naturaleza dinámica de la red, algunas direcciones o páginas pueden haber cambiado o no existir. El autor y la editorial sienten los inconvenientes que esto pueda acarrear a los lectores pero, no asumen ninguna responsabilidad por tales cambios.

II Agradecimientos

Como este libro surge a partir de las configuraciones habituales y extrañas de las interacciones con personas, textos, objetos, corazonadas y recuerdos, no estoy completamente seguro de a quién o a qué, o qué conjunto de destinatarios de ambos tipos, debo dar las gracias. Para intentar librarme de mi dilema me gustaría parafrasear al músico Sabu Martínez: Quiero dar las gracias a todas aquellas personas que me conocen ahora, a todas aquellas personas a las que he conocido en el pasado pero que he dejado ya de ver, a todas aquellas personas a las que conoceré en el futuro y a todas aquellas personas a las que nunca conoceré.

De un modo más sustantivo, doy las gracias a Uwe FLICK, la directora de la colección. Gracias por tus consejos, tu confianza y tu paciencia. En segundo lugar, quiero derramar elogios sobre Frances Colgan, que sobrepasó de largo la identidad de “estudiante de máster” y no sólo leyó un borrador del libro, sino que resaltó mi patente indiferencia hacia la gramática. Por último, doy las gracias a ese grupo de estudiantes no graduados y graduados que, durante años, han tenido que escuchar mis parloteos sobre la investigación cualitativa. En general, esos momentos de docencia me han enseñado mucho.

En cuanto al mundo académico, ofrezco una enorme ovación en pie a David SILVERMAN, que me enseñó lo que podría significar pensar y escribir como uno de ellos. Mientras estábamos en Goldsmiths', las conversaciones con Ben GIDLEY (a menudo ante numerosos capuchinos grandes) me ayudaron a empezar a dar sentido a mi trabajo y a mis intereses intelectuales. Desde el traslado a Newcastle, Carl MAY me ha enseñado qué podría significar pensar y escribir como un investigador. En Newcastle, las conversaciones con Tiago Moreira (a menudo ante café moca) me han animado a (re)pensar mi trabajo e intereses. Durante mi época en Londres (y después), las interacciones con Jon Hindmarsch, Moira Kelly, Geraldine Leydon, Annsi Peräkylä y Clive Seale han

sido también fundamentales. En Newcastle, el trabajo con Ben HEAVEN, Neil JENKINGS y Madeline MURTAGH (y la diversión con ellos) me ha ayudado también a desarrollar mi trabajo.

En cuanto a la vida no académica, las conversaciones continuadas con Pete Robinson y Tom Rolands han perfeccionado siempre mi pensamiento y me han mostrado a menudo lo poco que sé. Tengo que dar las gracias también a Adam, Andreas, Caroline, Claire, Darren, Kirsten, Laura, Liz, Graham, Matt, Micha, Rachel, Rob, Sarah, Scott, Steve y Val por escucharme divagar sobre mi trabajo. BBC Radio 4 ha sido un telón de fondo constante a mis pensamientos (además de hacer que gritara con frecuencia a diversos aparatos de radio que he tenido) y la banda sonora para el mecanografiado de este libro la han proporcionado gente como Donato Wharton, Four Tet, Nick Drake y Tom McRae. Quiero dar las gracias también a los que cultivan café, a los granos de café, al sirope de chocolate, la ca-fetera expreso y a la experiencia del personal en Intermezzo por proporcionarme un excelente telón de fondo en el que consumir diversos artículos y libros.

Por último, por demostrarme incansablemente su amor, apoyo y respeto (y, obviamente, por las toneladas de paciencia que han derrochado) y por introducirme a lo que podría significar pensar y actuar con pasión, intelecto y sabiduría, tengo que dar las gracias a mis padres: Diane y Tony Rapley. Este libro está dedicado a ellos (y estoy seguro de que están tan sorprendidos como yo de que el niño que odiaba escribir acabara haciéndolo como trabajo).

|| Contenido

NOTA DE LA EDITORIAL

COLECCIÓN

CRÉDITOS

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

INTRODUCCIÓN por Uwe FLICK

Introducción a la Colección: *Investigación Cualitativa de Uwe FLICK*.— ¿Qué es la investigación cualitativa? ¿Cómo realizamos la investigación cualitativa?—Ámbito de la Colección: *Investigación Cualitativa de Uwe FLICK*.

SOBRE ESTE LIBRO por Uwe FLICK

CAPÍTULO 1: El estudio del discurso

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Algunos pensamientos introductorios.— Algunos pensamientos sobre los orígenes.— Algunos pensamientos sobre lo que vendrá.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 2: La generación de un archivo

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Fuentes de “datos”.— Fuentes documentales.— Fuentes de audio y visuales.— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 3: Ética y grabación de datos

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Algunos problemas éticos en la elaboración y grabación de los “datos” de investigación.— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 4: Aspectos prácticos de la grabación

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— El equipo de grabación.— ¿Cómo sabe lo que tiene que grabar?— Los aspectos prácticos de las entrevistas y los grupos de discusión.— Los aspectos prácticos de las etnografías basadas en audio o vídeo.— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 5: La transcripción de materiales de audio y de vídeo

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Introducción a la grabación.— Descripción de la escena.— Una transcripción básica.— Una cuestión de detalle.— Una transcripción jeffersoniana.— Transcripciones operativas frente a transcripciones para informes.— El trabajo con datos basados en vídeo.— La transcripción de imágenes.— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 6: La exploración de conversaciones

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— La exploración de un momento mundano en el habla.— Rutinas en la organización de la vida social.— ¿Y qué?— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 7: La exploración de conversaciones sobre documentos y con documentos

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Documentos-en-uso.— Estudio de caso: Como se creó una grabación psiquiátrica.— Estudio de caso: Leer los hallazgos de

una investigación e informar de ellos.— Estudio de caso: Dar sentido a una grabación de vídeo en las salas de justicia.— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 8: La exploración de conversaciones y del discurso: Algunos debates y dilema

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— El papel oculto del analista.— Centrarse en momentos breves de la interacción.— El trabajo con los contextos locales de los datos de grupo de discusión y de entrevista.— El trabajo con el poder (y otros conceptos clave).— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 9: La exploración de documentos

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Pensar en lo que está (y en lo que no está) ahí.— La defensa de un argumento.— El desarrollo de un argumento.— ¿De quién es el problema? ¿De quién es la solución?.— Pensar en la historia de nuestro presente.— Comentarios finales.— Puntos clave.— Lecturas adicionales.

CAPÍTULO 10: El estudio del discurso: Comentarios finales

Contenido del capítulo.— Objetivos del capítulo.— Codificar, analizar y pensar con su archivo.— Cuestiones sobre la calidad y la reflexión.— Pasos y puntos clave del análisis de las conversaciones, del discurso y de documentos.— Últimos comentarios finales.— Lecturas adicionales.

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE AUTORES

ÍNDICE DE MATERIAS

|| Índice de ilustraciones

Recuadros

3.1. Ejemplo 1: Entrevistas con directivos del sector de la construcción sobre el rol de las mujeres

3.2. Ejemplo 2: Entrevistas y grupos de discusión con médicos de familia sobre pacientes con problemas de alcohol

4.1. Ejemplo 1: Toma de decisiones médicas en una sala de hospital

4.2. Ejemplo 2: Validación de documentos en reuniones de equipo

5.1. Instrucciones de POLAND para los transcriptores

5.2. Convenciones de transcripción jeffersoniana simplificadas

Figura

5.1. Nueva transcripción de una sección del Extracto 1

Introducción editorial

Uwe Flick

- Introducción a la colección: *Investigación Cualitativa de Uwe FLICK*
- ¿Qué es la investigación cualitativa?
- ¿Cómo realizamos la investigación cualitativa?
- Ámbito de la colección: *Investigación Cualitativa de Uwe FLICK*

Introducción a la Colección: Investigación Cualitativa de Uwe FLICK

En los últimos años, la investigación cualitativa ha disfrutado de un período de crecimiento y diversificación sin precedentes a medida que se ha convertido en un enfoque de investigación establecido y respetado a través de diversas disciplinas y contextos. Un número creciente de estudiantes, profesores y profesionales prácticos se enfrenta a las preguntas y los problemas de cómo hacer investigación cualitativa en general y también de cómo realizarla para sus propósitos individuales específicos. Responder a estas preguntas y tratar estos problemas prácticos en un nivel aplicado es el propósito principal de la colección *Investigación Cualitativa*.

Los libros de esta Colección tratan de forma colectiva los problemas centrales que surgen cuando hacemos una investigación cualitativa. Cada volumen se centra en los métodos clave (por ej., las entrevistas o los grupos de discusión) o los materiales (por ej., los datos visuales o el discurso) que se utilizan para estudiar el mundo social en términos cualitativos. Además, los libros se han enfocado teniendo en cuenta las necesidades de muchos tipos diferentes de lectores. Así, la colección y cada volumen individual serán útiles para una amplia variedad de usuarios:

- *Profesionales prácticos* de la investigación cualitativa en las ciencias sociales, la investigación médica, la investigación de

mercados, estudios de evaluación, organizaciones, negocios y gestión, la ciencia cognitiva, etc., que se enfrentan al problema de planificar y realizar un estudio específico usando métodos cualitativos.

- *Profesores universitarios* en estos campos que utilicen métodos cualitativos; confiamos que esta serie les sirva como base de su docencia.
- *Estudiantes no graduados y graduados* de ciencias sociales, enfermería, educación, psicología y otros campos donde los métodos cualitativos son una parte (fundamental) de la formación universitaria, incluidas las aplicaciones prácticas (por ej., para la redacción de una tesis).

Cada volumen de la colección ha sido elaborado por un autor distinguido con amplia experiencia en su campo y experto en los métodos sobre los que escribe. Cuando usted lea la serie entera de libros de principio a final encontrará reiteradamente algunas cuestiones que son fundamentales para cualquier tipo de investigación cualitativa, como la ética, el diseño de la investigación o la evaluación de la calidad. Sin embargo, estas cuestiones se tratan en cada uno de ellos desde el ángulo metodológico específico de los autores y el enfoque que describen. Así, puede encontrar en los distintos volúmenes enfoques diferentes para los problemas de la calidad o propuestas distintas de cómo analizar los datos cualitativos, que se combinarán para presentar un cuadro completo del campo como un todo.

¿Qué es la investigación cualitativa?

Se ha hecho cada vez más difícil encontrar una definición común de la investigación cualitativa que sea aceptada por la mayor parte de sus enfoques e investigadores. La investigación cualitativa no es ya simplemente “investigación no cuantitativa”, sino que ha desarrollado una identidad propia (o quizá múltiples identidades propias).

A pesar de la multiplicidad de enfoques para la investigación cualitativa, es posible identificar algunos rasgos comunes. La investigación cualitativa pretende acercarse al mundo de “ahí fuera” (no en entornos de investigación especializada como los laboratorios) y entender, describir y algunas veces explicar fenómenos sociales “desde el interior” de varias maneras diferentes:

- Analizando las experiencias de los individuos o de los grupos. Las experiencias se pueden relacionar con historias de vida biográficas o con prácticas (cotidianas o profesionales); pueden tratarse analizando el conocimiento cotidiano, informes e historias.
- Analizando las interacciones y comunicaciones mientras se producen. Esto se puede basar en la observación o el registro de las prácticas de interacción y comunicación, y en el análisis de ese material.
- Analizando documentos (textos, imágenes, películas o música) o huellas similares de las experiencias o interacciones.

Lo que estos enfoques tienen en común es que tratan de desgranar cómo las personas construyen el mundo a su alrededor, lo que hacen o lo que les sucede en términos que sean significativos y que ofrezcan una comprensión llena de riqueza. Las interacciones y los documentos se ven como formas de constituir procesos y artefactos sociales en colaboración (o en conflicto). Todos estos enfoques representan maneras de significar que se pueden reconstruir y analizar con métodos cualitativos diferentes que permiten al investigador desarrollar modelos, tipologías y teorías (más o menos generalizables) como formas de descripción y explicación de cuestiones sociales (o psicológicas).

¿Cómo realizamos la investigación cualitativa?

¿Podemos identificar formas comunes de hacer investigación cualitativa si tenemos en cuenta que hay enfoques metodológicos,

epistemológicos y teóricos diferentes para ella y que los problemas que se estudian son muy diversos también? Podemos identificar al menos algunos rasgos comunes de cómo se hace la investigación cualitativa.

- Los investigadores cualitativos se interesan por acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural y en una manera que deje espacio para las particularidades de esas experiencias, interacciones y documentos y de los materiales en los que se estudian.
- La investigación cualitativa se abstiene de establecer al principio un concepto claro de lo que se estudia y de formular hipótesis para someterlas a prueba. Por el contrario, los conceptos (o las hipótesis, si se utilizan) se desarrollan y mejoran en el proceso de investigación.
- La investigación cualitativa parte de la idea de que los métodos y las teorías deben ser apropiadas para lo que se estudia. Si los métodos existentes no encajan con un problema o campo concreto, se adaptan o se desarrollan nuevos métodos o enfoques.
- Los mismos investigadores son una parte importante del proceso de investigación, bien desde el punto de vista de su propia presencia personal como investigadores, bien desde el de sus experiencias en el campo y con la reflexividad que aportan al rol que desempeñan, pues son miembros del campo que es objeto de estudio.
- La investigación cualitativa se toma en serio el contexto y los casos para entender un problema sometido a estudio. Una gran parte de la investigación cualitativa se basa en estudios de caso o en una serie de ellos, y el caso (su historia y su complejidad) es a menudo un contexto importante para entender lo que se estudia.
- Una parte fundamental de la investigación cualitativa, desde las notas de campo y las transcripciones hasta las descripciones e interpretaciones y, por último, la presentación de los hallazgos y de la investigación entera, se basa en el

texto y en la escritura. Por consiguiente, los problemas de transformar situaciones sociales complejas (u otros materiales como las imágenes) en texto —los problemas de transcribir y escribir en general— son preocupaciones fundamentales de la investigación cualitativa.

- Aun cuando se supone que los métodos han de ser adecuados a lo que se estudia, los enfoques para la definición y evaluación de la calidad de la investigación cualitativa tienen que debatirse (de todos modos) en formas específicas que sean apropiadas para la investigación cualitativa e incluso para enfoques específicos en ella.

Ámbito de la Colección: Investigación Cualitativa de Uwe FLICK

- El n.º 1 de la colección, *El diseño de Investigación Cualitativa* de Uwe FLICK, proporciona una breve introducción a la investigación cualitativa desde el punto de vista de cómo planificar y diseñar un estudio concreto utilizando investigación cualitativa de una forma u otra. Pretende perfilar un marco para los otros volúmenes de la colección centrándose en problemas aplicados y en cómo resolverlos en el proceso de investigación. Trata cuestiones referidas a la construcción de un diseño de investigación en la investigación cualitativa; perfila los pasos para la realización de un proyecto de investigación y debate problemas prácticos como el de los recursos necesarios en la investigación cualitativa, pero también cuestiones más metodológicas como la calidad de la investigación cualitativa y la ética. Este marco se explica con más detalle en los otros volúmenes.
- Tres libros están dedicados a la recogida o la producción de datos en investigación cualitativa. Recogen las cuestiones esbozadas brevemente en el primero y las abordan de una manera mucho más detallada y centrada para el método específico. En primer lugar, *Las entrevistas en Investigación*

Cualitativa de Steinar KVALE, trata las cuestiones prácticas, éticas, epistemológicas y teóricas de entrevistar a personas sobre cuestiones específicas o su historia de vida. *Etnografía y observación participante en Investigación Cualitativa* de Michael ANGROSINO, se centra en el segundo enfoque en orden de importancia para la recogida y la producción de datos cualitativos. Se analizan otra vez aquí cuestiones prácticas (como la selección de emplazamientos, los métodos de recogida de datos en etnografía, problemas especiales del análisis de los datos) en el contexto de cuestiones más generales (ética, representaciones, calidad y adecuación de la etnografía como enfoque). En *Los grupos de discusión en Investigación Cualitativa* de Rosaline BARBOUR, se presenta el tercero de los métodos cualitativos más importantes de producción de datos. Encontramos de nuevo aquí un fuerte enfoque en cuestiones aplicadas de muestreo, diseño y análisis de los datos, y en cómo producir datos en grupos de discusión.

- Se dedican otros tres volúmenes a analizar tipos específicos de datos cualitativos. *Los datos visuales en Investigación Cualitativa* de Marcus BANKS, amplía el enfoque al tercer tipo de datos cualitativos (más allá de los datos verbales procedentes de entrevistas y los grupos de discusión, y de los datos de observación). El uso de datos visuales no sólo se ha convertido en una tendencia importante en la investigación social en general, sino que enfrenta a los investigadores con nuevos problemas prácticos en su uso y análisis, y produce nuevos problemas éticos. En *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa* de Graham GIBBS, se tratan varios enfoques y cuestiones prácticas a la hora de dar sentido a cualquier tipo de datos cualitativos. Se presta especial atención a las prácticas de codificar, comparar y utilizar el análisis de datos cualitativos asistido por ordenador. El énfasis aquí está en datos verbales como las entrevistas, los grupos de discusión o las biografías. *Los análisis de la conversación, del discurso y de documentos en Investigación*

Cualitativa de Tim RAPLEY, amplía el enfoque a tipos distintos de datos pertinentes para analizar discursos. El enfoque aquí está en el material existente (como los documentos), en la grabación de conversaciones cotidianas y en encontrar rastros de discursos. Se debaten cuestiones prácticas como las de generar un archivo, transcribir materiales de vídeo y el modo de analizar discursos con estos tipos de datos.

- *La gestión de calidad en Investigación Cualitativa* de Uwe FLICK, retoma la cuestión de la calidad en la investigación cualitativa, que se ha tratado brevemente de una manera más general en contextos específicos en otros volúmenes de la colección. La calidad se examina aquí desde el punto de vista del uso o la reformulación de los criterios existentes para la investigación cualitativa o la definición de nuevos criterios. Este libro examinará los debates actuales sobre lo que debe contar como definición de la “calidad” y la validez en los métodos cualitativos, y examinará las numerosas estrategias para promover y gestionar la calidad en la investigación cualitativa. Se presta atención especial a la estrategia de triangulación en la investigación cualitativa y al uso de la investigación cuantitativa en el contexto de la promoción de la calidad de la investigación cualitativa.

Antes de seguir adelante para ofrecer una idea general del enfoque de este libro y su papel dentro de la colección, me gustaría dar las gracias a algunas personas en SAGE que han sido importantes para llevarla a cabo. Michael CARMICHAEL me propuso este proyecto hace algún tiempo y me prestó gran ayuda con sus propuestas al principio. Patrick BRINDLE tomó su relevo y continuó este apoyo, como hicieron Vanesa HARWOOD y Jeremy JOYNSEE convirtiendo en libros los originales que proporcionábamos.

Sobre este libro Uwe Flick

El análisis del discurso es uno de los enfoques principales en la investigación cualitativa en la actualidad. El análisis de las conversaciones tiene una larga tradición en la historia de la investigación cualitativa, lo mismo que el uso de documentos como datos. En estos enfoques, la recogida de datos se centra a menudo en crear un conjunto de materiales, por ejemplo, registrando interacciones que se producen de manera natural o seleccionando artículos de periódicos o documentos de archivos institucionales. En este proceso, los métodos tradicionales de recogida de datos, que los producen especialmente para el proceso de investigación — como es el caso en las entrevistas o los grupos de discusión—, desempeñan un papel menor. Aquí, lo decisivo son más bien las maneras de proporcionar y preparar los materiales existentes con fines de investigación. De esta manera, algunos procesos como la transcripción de materiales de audio o vídeo y la generación de un archivo son pasos esenciales en el proceso de investigación y no sólo cuestiones técnicas o incluso menores. La ética se vuelve relevante en este contexto no sólo de forma especial, sino también de modo diferente.

Este libro estudia tales cuestiones desde los puntos de vista del análisis del discurso y el análisis de la conversación. Al hacerlo, da a temas como la transcripción una interpretación diferente y tal vez incluso más sistemática que en los otros volúmenes de la presente colección. Sin embargo, se complementa también con los otros volúmenes de ella, pues las entrevistas y los grupos de discusión son situaciones especiales de conversación que se pueden analizar como tales y no sólo por los contenidos que se comunican en ellos. Por tanto, este libro y los de BARBOUR (2007) sobre grupos de discusión y KVALE (2007) sobre entrevistas son complementarios entre sí.

Lo mismo se puede decir para el uso de los materiales visuales (BANKS, 2007), que también se pueden utilizar para estudiar el discurso. El enfoque más general para el análisis de datos en el libro de GIBBS (2007) resume formas de codificar los materiales pertinentes para el discurso y el análisis de la conversación con más detalle, especialmente en lo relativo al uso de ordenadores y programas informáticos. Este libro se dedica sobre todo a un enfoque singular en el contexto de la *Colección de Investigación Cualitativa*, pero al mismo tiempo se integra bien en el ámbito más general de la colección. Las consideraciones más especiales sobre calidad y sobre la planificación del análisis son una adición a las propuestas más generales sobre el diseño de la investigación cualitativa (FLICK, 2007a) y la gestión de la calidad en este proceso (FLICK, 2007b).

1

El estudio del discurso

Contenido del capítulo

Algunos pensamientos introductorios
Algunos pensamientos sobre los orígenes
Algunos pensamientos sobre lo que vendrá

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- conocer algunos de los supuestos e ideas centrales para el estudio del discurso y
- haberse familiarizado con el esquema general y el propósito del libro.

Las personas que acometen un trabajo sobre las conversaciones, el discurso y los documentos quedan fascinadas por el lenguaje, escrito o hablado. Como me ocurre con Internet, no estoy realmente seguro de qué es lo que los interesados en el discurso no han estudiado todavía: se han investigado casi todas las áreas del comportamiento humano (y no humano). Hay trabajos clásicos que se centran en el racismo, la sexualidad y la locura, pero hoy en día todo vale: desde el papel del “mm mmm” en la charla entre amigos hasta la legislación gubernamental sobre los alimentos transgénicos. La variedad de fuentes de materiales potenciales para el análisis es igual de enorme: documentos oficiales, estatutos, debates políticos, todo tipo de productos de los medios de comunicación, conversaciones casuales, lo que se habla en los lugares de trabajo, entrevistas, grupos de discusión, estudios etnográficos, chats en Internet, etc. Este libro pretende explorar cómo puede usted investigar el lenguaje en uso. Pretende perfilar con todo detalle las cuestiones sumamente prácticas a las que podría hacer frente y las soluciones sumamente prácticas que puede emplear.

Algunos pensamientos introductorios

La expresión “análisis del discurso” se utiliza a menudo para describir el estilo de trabajo que verá en este libro. Por desgracia para usted, esa expresión tiene numerosos significados. Algunas personas consideran que significa centrarse en cómo se utilizan algunos discursos específicos, por ejemplo, el “racismo” y el “nacionalismo”, a través de un conjunto de transcripciones de entrevistas o un conjunto de artículos de fondo periodísticos. Otros pueden considerar que significa centrarse en cómo se utilizan palabras específicas, del tipo de: “los datos indican” u “obviamente”, en una cinta de audio de una conversación o en un artículo individual de investigación científica para defender un argumento específico. Con independencia del enfoque, el interés primario para los que analizan el discurso está en *cómo se utiliza el lenguaje en ciertos contextos*. Y el contexto puede ir desde un momento específico en una conversación a un período histórico específico.

En un nivel general, las personas que estudian el discurso ven el lenguaje como performativo y funcional: *el lenguaje nunca se trata como un medio neutral transparente de comunicación*. Pero, en lugar de hablar en abstracto, permítame que le ofrezca un ejemplo “clásico”: Dos reporteros ven cómo disparan a un hombre. Al día siguiente, un titular dice: “Un defensor de la libertad mata a un político” y otro dice: “Un terrorista mata a un político”. Algunas preguntas que usted podría plantear son:

- ¿Cuál es cierto?
- ¿Cuál es correcto?
- ¿Cuál se atiene a los hechos?

Y esto no es una cuestión filosófica o abstracta. Hemos visto cómo se ha explorado en nuestra historia reciente a través de los debates sobre el estatus de las personas trasladadas desde Afganistán al enclave estadounidense en Cuba e internadas en la Bahía de Guantánamo. Uno de los debates se ha centrado en si se debe entender que estas personas son “presos de guerra” —y, por tanto,

tienen conjuntos específicos de derechos humanos legalmente vinculantes— o “combatientes ilegales”. Del mismo modo, Pervez MUSHARRAF, presidente de Pakistán, es uno de los numerosos líderes políticos que han comentado las dificultades contemporáneas para definir quién es un “defensor de la libertad” y quién es un “terrorista”. Por tanto, como estos ejemplos comienzan a mostrar, el lenguaje es constructivo, es constitutivo de la vida social. Al hablar y escribir usted produce un mundo.

Por tanto, el interés para los que analizan el discurso se centra en *cómo* se utiliza el lenguaje. El foco está en qué versión específica del mundo, qué identidad o qué significado se produce describiendo algo de una manera con preferencia a otra; qué se pone a disposición y qué se excluye. Le puedo ofrecer otro ejemplo clásico, aunque más mundano. Adviértase que los elementos de la lista siguiente son todos “ciertos”, “correctos” o “hechos” sobre mí:

- Soy mayor.
- Soy joven.
- Soy doctor.
- No soy doctor.
- Nací el 10 de agosto de 1973.
- Nací el 9 de agosto de 1973.

Tomemos la más simple de estas aseveraciones contrapuestas sobre mí: la dicotomía mayor/joven. En algunos momentos, con algunas personas, la gente hace referencia a mí como “joven”. Por ejemplo, estaba dando clase a unos estudiantes de edad madura y una mujer que formaba parte del grupo llegó tarde y, literalmente, se negó a creer que alguien de mi edad pudiera ser profesor; como ella señaló: “Eres demasiado joven”. Y no es difícil imaginar otros momentos en que me clasifiquen como “mayor”. ¿Soy demasiado mayor para ir de marcha? Para mí, el sentimiento de ser demasiado mayor depende enormemente de factores como la edad de los otros que van de marcha. Por tanto, estas categorizaciones pueden depender de factores contextuales como la edad de las otras personas, el contexto específico o las normas sociales.

Si pensamos en el segundo par en la lista, es habitual que la gente me recuerde la poca claridad y la inestabilidad de mi estatus como “doctor”, ya que trabajo en una Facultad de Medicina. En diversos momentos me han preguntado: “¿Qué tipo de doctor eres?” Cuando explico que tengo un título de Doctor, se ha sabido que algunas personas, muy a menudo médicos, responden: “Entonces no eres doctor de verdad”, o “¡Oh, entonces es que tienes el título de Doctor!” Mi madre ha comentado, aunque en tono de broma, que: “Puede que seas doctor, pero no eres de los que valen”. Además, cuando intento seleccionar médicos para una investigación, para tener acceso a ellos siempre digo a la persona que está en recepción que soy “el Doctor Tim Rapley”, pues sé por experiencia que un sencillo “Tim Rapley” llevará únicamente a que se reciba el mensaje, mientras que el descriptor añadido hará que me pasen directamente con él. Por tanto, cómo elija describirme a mí mismo y cómo otros me describan puede tener efectos y, de hecho, los tiene.

Por último, las dos referencias a mi fecha de nacimiento aluden a dos documentos diferentes que poseo. Una referencia es de mi certificado de nacimiento, que ofrece una de las fechas; he descubierto hace poco la otra cuando he visto una copia de mi registro de nacimiento, que fue cumplimentado por la comadrona que atendió a mi parto. Como soy adoptado, no tengo manera de saber qué fecha es la “real”. Sin embargo, la fecha de mi certificado de nacimiento es aquella a la que se orientan diversas instituciones y agentes institucionales otorgándole “un estatus de hecho”. Desde el punto de vista de mi pasaporte, los documentos de Hacienda, las políticas de las aseguradoras, etc., sólo uno de los documentos, sólo una de las fechas es relevante. Sin embargo, desde el punto de vista de mi narración personal, mi identidad como “adoptado”, ambos documentos son relevantes. Los documentos producen realidades específicas y las realidades que producen tienen efectos.

Por tanto, puedo describirme a mí mismo en una multitud de maneras y así lo hago, y otros pueden describirme de diferentes maneras y así lo hacen. Soy hijo, padre sustituto, universitario, investigador, empleado, director de seminario, paciente, etc. La cuestión es centrarse en qué descripción o, diciéndolo más

técnicamente, qué identidad, categoría de pertenencia o posición de sujeto de entre las muchas que hay es relevante, en el “trabajo” que hace y en cómo eso está vinculado con contextos específicos y conecta con la cultura más amplia.

Algunos pensamientos sobre los orígenes

No hay un relato simple de génesis sobre el nacimiento y el desarrollo del estudio del discurso. En lugar de verlo como un enfoque individual y unitario para el estudio del lenguaje en uso, podríamos considerarlo como un campo de investigación, una colección de prácticas vagamente relacionadas y teorías vinculadas para analizar el habla y los textos que surgen de una diversa variedad de fuentes. Con frecuencia, se considera que el estudio del discurso proviene en parte de la tradición del constructivismo social. Vivian BURR (1995) ofrece cuatro ideas con las que los constructivistas sociales trabajan a menudo:

1. Una posición crítica hacia el conocimiento y la comprensión dados por sentido.
2. Que nuestro conocimiento del mundo es específico tanto histórica como culturalmente.
3. Que este conocimiento se crea, sostiene y renueva por procesos sociales.
4. Que nuestro conocimiento y nuestras acciones están íntimamente relacionados y se inspiran mutuamente de manera reflexiva.

Dicho de modo sencillo, nuestra comprensión de las cosas, los conceptos o las ideas que podríamos dar por supuestas, como la “sexualidad”, la “locura” o los “instintos”, no es *natural* o *dada previamente* de algún modo, sino que es más bien el producto de las acciones y las interacciones humanas, la historia, la sociedad y la cultura humanas. Por ejemplo, ¿por qué debería ser la responsabilidad en el cuidado de los hijos algo que esté vinculado a divisiones específicas de la sociedad, casi siempre las mujeres?

¿Es ser padre o madre un conjunto de prácticas, destrezas o recursos innatos de algún modo a algunas divisiones de la sociedad y similares en todo el mundo o es específico cultural e históricamente? ¿Es ser padre o madre de alguna manera sólo un producto de la genética, la biología o la sangre o es un conjunto de conocimientos y acciones sociales que se practican, que hacemos al cuidar de los hijos? ¿Es nuestro conocimiento de ser padre o madre algo que todas las personas saben o este conocimiento se aprende y genera en y a través de nuestras interacciones con otros?

Así pues, el constructivismo social hace preguntas sobre todo aquello que podríamos dar por sentado: nuestras identidades, prácticas, conocimientos e ideas. Estos análisis no nos tienen que conducir necesariamente a debates sobre lo que es “real” y lo que no es “real”. Como ROSE señala: “Las realidades que se fabrican con palabras, textos, estrategias, técnicas, prácticas, sujetos, objetos y entidades no son menos reales porque sean construidas, pues ¿qué otra cosa podrían ser?” (1998, pág. 168). Ello nos ofrece una dirección de investigación, una dirección en la que tomamos en serio *cómo* se produce y se negocia ser padres (o el género, la sexualidad, la identidad étnica, los hechos, la verdad, etc.), *el conocimiento y la acción* prácticos y activos a los que recurrimos como parte de nuestra vida diaria, y la *especificidad histórica, social y cultural* de esos conocimientos y acciones.

El estudio del discurso ha recibido influencias también de otras teorías e ideas relacionadas que surgen de fuentes como la lingüística, la psicología crítica, el deconstructivismo, la fenomenología, el post-estructuralismo, el post-modernismo, el pragmatismo y autores como AUSTIN, FOUCAULT, GOFFMAN, GARFINKEL, SACKS, SCHUTZ y WITTGENSTEIN (por nombrar sólo unos pocos). Hay también una confusa variedad de tradiciones de investigación contemporánea que, en algunos puntos, se centran en el análisis del uso del lenguaje en el habla, los textos o en ambos; esto incluye a investigadores que asumen:

- La Teoría del Actor-Red (ANT).

- El análisis de la conversación (que algunos ven como “descendiente” de la etnometodología).
- La etnometodología.
- La etnografía de la comunicación (vinculada a menudo con la antropología).
- El análisis crítico del discurso (vinculado a menudo con la lingüística).
- La psicología crítica.
- La psicología discursiva (a la que se solía hacer referencia como “análisis del discurso”).
- La investigación foucaltiana (a la que también se solía hacer referencia como “análisis del discurso”).
- La sociolingüística interactiva.
- El Análisis de la Categorización de Miembros [MCA] (que se relaciona tanto con el análisis de la conversación como con la etnometodología).
- La sociología del conocimiento científico (a la que se hace referencia en ocasiones como: “estudios de ciencia y tecnología” o “estudios sociales de ciencia y tecnología”).

Cada tradición tiene sus propios supuestos sobre lo que cuenta como “datos apropiados” o “materiales” con los que hacer ese tipo de trabajo y el modo en que éste se ha de llevar a cabo. Además, cada tradición tiene sus propios conjuntos de términos. Por ejemplo, algunas personas hablan sobre “discursos” mientras que otras hacen referencia a “repertorios interpretativos”; del mismo modo, algunos hablan de “identidades”, otros de “posiciones del sujeto” y otros de “categorías” o incluso “categorías de miembros”.

Con independencia de cómo conciba usted sus orígenes, la mejor manera de hacerse una idea de qué es aquello de lo que trata el estudio del discurso es leer el trabajo de otras personas. Por desgracia, no hay reglas o métodos estrictos que de manera sencilla podamos agrupar como “un conjunto de reglas o métodos estrictos”. Un autor describe este trabajo como “una destreza artesana, más parecido a montar en bicicleta o determinar el sexo de un pollo que

a hacer un *rogan josh* suave de pollo siguiendo una receta” (POTTER, 1997, págs. 147-148).

Algunos pensamientos sobre lo que vendrá

Este libro se ha diseñado para ofrecerle acceso a la “destreza artesana” de recoger discursos procedentes de una variedad de contextos y trabajar con ellos a partir de una variedad de perspectivas. El capítulo siguiente analiza cómo generar su archivo de investigación: el “conjunto de datos” con el que se encontrará trabajando diariamente. Le propongo un breve recorrido por la gigantesca variedad de materiales investigables que están potencialmente a su disposición. Proporciono también algunos ejemplos de cómo otros investigadores y yo hemos encontrado, recogido y analizado diversos materiales. El Capítulo 3 pasa entonces a presentar un debate sobre la ética y la confidencialidad. Perfiló algunos principios generales que usted debería considerar así como algunas directrices más detalladas que pueden ayudarle a pensar en su proyecto de investigación específico. Considerar las implicaciones éticas de su investigación nunca es tan sólo un requisito o un obstáculo burocrático u organizativo. Es esencial que toda persona que desee realizar investigación respete a las personas que investiga y lo demuestre con sus acciones durante todo el tiempo de vida del proyecto.

Los dos capítulos siguientes se centran en la generación y transcripción de grabaciones de audio y vídeo. El Capítulo 4 perfila los tipos de dispositivos de grabación de los que se dispone en la actualidad. Luego, pasa a exponer cómo seleccionar participantes, generar preguntas de investigación y registrar encuentros de campo. Cada uno de estos tres problemas se analiza en relación con los llamados “datos generados por el investigador” —a investigación con grupos de discusión o la basada en entrevistas— y los llamados “datos que se producen de modo natural” —las etnografías basadas en audio o vídeo de la acción y la interacción—. El Capítulo 5 esboza entonces las diferentes maneras en que puede transcribir las grabaciones que genera. Utilizo algunos materiales que he

recogido —un registro de personas que preparan una comida— para demostrar algunas de las diferentes maneras en las que puede transcribir la misma grabación.

En el Capítulo 6, centro la atención en el modo en que puede estudiar el habla y las conversaciones. Muestro cómo las personas, sobre todo a partir de las tradiciones de investigación del análisis de conversación y de la psicología discursiva, trabajan con cintas de audio y vídeo del habla y de la interacción. Mediante un análisis de diversas transcripciones de habla, perfilo algunos de los rasgos clave de ésta en los que la gente se suele centrar cuando analizan conversaciones. El Capítulo 7 pasa a explorar cómo se crean documentos y textos, cómo se utilizan y se habla de ellos en diversos contextos. Se centra en cómo los documentos y otras “cosas no humanas” (como los bolígrafos y los ordenadores) coordinan y producen las acciones e interacciones de las personas. Por medio de tres estudios de caso, extendiendo el análisis del capítulo anterior sobre cómo estudiar el habla y perfilo de qué modo un análisis detallado de momentos de habla puede decir algo sobre las “grandes” estructuras e instituciones de la vida social.

El Capítulo 8 perfila algunos de los dilemas a los que se puede enfrentar cuando estudie las conversaciones y el discurso. Describo los debates producidos en torno a temas tales como el mejor modo de comprender y trabajar con datos de entrevista o de grupos de discusión, cuál es su papel al hacer afirmaciones sobre lo que está sucediendo en sus datos y qué puede decir un análisis detallado del habla sobre cosas como el “poder”. El Capítulo 9 se centra entonces en el análisis de “textos” o “documentos”. A través de diversos ejemplos y estudios de caso, le propongo algunas posibles maneras de relacionarse con variedades diferentes de textos. El capítulo comienza con un ejemplo de un análisis detallado de un par de líneas de un anuncio de contactos en un periódico y acaba con una exposición de algunos documentos que cubren un período de cincuenta años. El propósito de este capítulo es proporcionarle acceso a diversos problemas y tácticas que usted podría tener que adoptar al abordar textos.

El Capítulo 10 ofrece una panorámica amplia sobre cómo codificar y analizar todos los tipos de materiales discursivos. Reúne enfoques para poner en cuestión la calidad del análisis. Resumo también algunos pasos importantes cuando se emprende un trabajo de este estilo, una lista de cosas que usted tal vez necesite considerar en relación con el modo de acometer su propia labor. En cada capítulo, el énfasis se pone en *los aspectos prácticos* de su realización. He intentado fundamentar mi análisis en diversos ejemplos empíricos —esperemos que interesantes— de cómo las personas han generado diferentes materiales de investigación, de cómo han trabajado con ellos y de cómo los han utilizado para la elaboración de teorías. Un aspecto importante es que, al escribir este libro, no estoy tratando de ofrecerle un conjunto de criterios específicos que se “deban” seguir, sino que más bien he intentado proponer diversos enfoques, técnicas y prácticas que deberían ayudarle a iniciar su relación con el trabajo sobre el discurso y llevar a cabo un trabajo de ese tipo.

⇒ ***Puntos clave***

- El lenguaje, hablado o escrito, nunca se trata como un medio neutral, transparente de comunicación. Se entiende, en cambio, que es performativo y funcional.
- Las personas que estudian el discurso se interesan en cómo se utiliza el lenguaje en ciertos contextos. El enfoque se pone en el modo en que se producen identidades, prácticas, conocimientos o significados específicos al describir algo de una manera precisa en preferencia a otra.
- Nuestra manera de comprender cosas, conceptos o ideas que podríamos dar por sentado no es natural o dada previamente de algún modo, sino más bien producto de las acciones e interacciones humanas, de la historia, la sociedad y la cultura humanas.

Lecturas adicionales



Las obras que siguen abordan con más detalle las cuestiones mencionadas en este capítulo:

BURR, V. (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. Londres: Routledge.

POTTER, J. (1996) "Discourse analysis and constructionist approaches: theoretical background", en J. RICHARSON (ed.), *Handbook of Qualitative Research Methods for Psychology and the Social Sciences*. Leicester: BPS, págs. 125-140.

WETHERELL, M. (2001) "Themes in discourse research: the case of Diana", en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.) *Discourse Theory and practice: A Reader*. Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 14-28.

2

La generación de un archivo

Contenido del capítulo

Fuentes de “datos”
Fuentes documentales
Fuentes de audio y visuales
Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- saber cómo generar su archivo de investigación, los datos con los que usted se encontrará trabajando a diario;
- tener noticia de algunas fuentes potenciales de materiales con las que tal vez sea preciso que considere trabajar, que van desde artículos de periódico hasta programas de opinión en la radio o grabaciones en vídeo de sesiones de asesoramiento, y
- conocer algunos ejemplos de cómo otros investigadores y yo encontramos, recogimos y analizamos diversos materiales.

La variedad de posibles fuentes de material sobre la que investigar es gigantesca y potencialmente inacabable. Disponemos ahora de una gran variedad de tecnologías diferentes que le permiten generar, acceder, almacenar y relacionarse con una amplia selección de materiales. Las tecnologías de la imprenta, la cámara, la fotocopidora, la grabadora, la cámara de vídeo, el ordenador e Internet, entre otras, son clave en su totalidad para la práctica de la investigación contemporánea. Estas tecnologías mundanas y relativamente invisibles nos permiten llevar a cabo nuestra investigación y, quizá de manera más importante, dirigir ahora su enfoque.

Fuentes de “datos”

Expresándolo de manera muy simple, podríamos dividir las posibles fuentes de datos que usted va a tener en dos categorías: *datos que usted tiene que generar* y *datos que existen ya*. Con esto pretendo contrastar, por ejemplo, una entrevista de investigación que usted realice sobre el tema de la enfermedad genética con, pongamos, un artículo de periódico sobre el mismo tema. En principio, el artículo de periódico existe con independencia de su acción, mientras que la entrevista de investigación existe solo debido a su acción. Por consiguiente, podríamos dividir las fuentes potenciales de datos en estas dos categorías: *datos generados por el investigador* y *datos ya existentes*. Sin embargo, esto da por supuesto que usted es de algún modo más “activo” con la primera categoría y razonablemente “pasivo” o “neutral” en relación con la última. En ambos casos, sus acciones son completamente centrales en la producción de los materiales en tanto que “datos”. En ambos usted tiene que encontrarlos, reunirlos físicamente y tomar decisiones sobre cuáles va a recopilar y cuáles va a ignorar. Con independencia de la forma real de los materiales —cintas de vídeo de programas de televisión, cintas de audio de grupos de discusión, artículos de periódico, capturas de pantalla de grupos de debate en Internet o fotocopias de artículos en revistas académicas—, usted ha realizado ciertas elecciones y ha tomado la importante decisión de llamar “datos” suyos a ese conjunto específico de materiales que ha reunido.

Así pues, ¿dónde nos deja eso? En los informes de investigación se da a algunas cosas el nombre de “datos” y a algunas actividades el de “recogida de datos”; otras cosas y actividades no tienen el mismo estatus. En un proyecto en el que estoy trabajando, las dos fuentes “oficiales” de datos son:

- cintas de vídeo de consultas médico-paciente sobre un trastorno específico, y
- cintas de audio de entrevistas de investigación con pacientes sobre la consulta.

Sin embargo, los hallazgos de la investigación son producto también de manera masiva e ineludible de la relación con los materiales siguientes:

- Transcripciones de las interacciones médico-paciente y las entrevistas de investigación.
- Notas de campo manuscritas y mecanografiadas de lo que sucedió antes de, durante y después de las consultas y las entrevistas.
- Notas de campo, cintas de audio y actas de las reuniones del equipo de investigación y otras actividades relacionadas.
- Documentos oficiales distribuidos por el equipo de investigación (incluidos los folletos de información al paciente, los impresos de consentimiento, los documentos relativos a la financiación y los informes de investigación).
- Artículos y libros de investigación académica (que cubren materias como los escritos de científicos sociales sobre las interacciones médico-paciente, los escritos de investigadores médicos y especialistas en ética sobre un trastorno médico específico y las interacciones médico-paciente, y los textos de metodología de las ciencias sociales y de la investigación científica).
- Folletos, impresos y recortes de periódico (que cubren un trastorno médico específico).
- Páginas web (dirigidas específicamente a investigadores sociales y médicos y al público en general).
- Notas surtidas manuscritas y mecanografiadas para mí mismo, memorandos y citas.

Para mí, todos estos materiales son “mis datos” o más bien, como prefiero expresarlo, componen mi archivo. Este archivo, combinado con las conversaciones con el equipo de investigación, amigos o desconocidos, el visionado de televisión, la escucha de la radio, la lectura de novelas, etc., etc., y de modo más importante, los giros imprevistos (a menudo ante una taza grande de café), permite la producción de hallazgos y artículos de investigación específicos.

Podría haber dado fácilmente a toda esta sección el nombre de “Generación de datos” y es probable que me hubiera centrado de manera aproximada en las mismas cosas. Sin embargo, las comillas que he colocado en ambos extremos de la palabra “datos” pueden dar a entender que tengo un problema con el término. Cuando estoy realizando mi propia investigación, nunca me siento del todo seguro de cuáles *son mis “datos”* realmente y cuáles *no son mis “datos”*. ¿Es dato una cita que tomo de un vídeo de una consulta médico-paciente, mientras que no lo es la cita que tomo de un artículo de ciencia social que analiza las consultas médico-paciente? Uso ambos para desarrollar mi argumento, de modo que ambos son datos para mí. De modo parejo, ¿son datos los temas cubiertos en la entrevista, mientras que no lo son de algún modo el guión mismo de la entrevista y las lecturas y los análisis que llevarán a su desarrollo? Todas estas áreas de actividad son centrales para la producción de mis argumentos.

En lugar de pensar simplemente en “generar datos”, en el sentido restringido que sea, *usted tiene que pensar también en generar o producir un archivo: una colección diversa de materiales que le permitan implicarse en el problema o las preguntas de investigación específicos y pensar en ellos*. En un nivel práctico, esto significa recoger y manejar un conjunto de materiales diferentes. Obviamente, qué materiales compongan su archivo está dirigido tanto por su pregunta de investigación específica como por su trayectoria teórica. Para revisar brevemente las posibles fuentes de materiales investigables, voy a dividir el análisis siguiente en dos áreas: *fuentes documentales* y *fuentes de audio o visuales*. Debo advertir que esta división es completamente arbitraria. Por ejemplo, cuando se transcribe una cinta de vídeo se traduce, en cierto sentido, a un documento. Sin embargo, esta división arbitraria u operativa es solo eso, se basa en mi necesidad de ofrecerle a usted un relato relativamente accesible y manejable.

Fuentes documentales

A primera vista, parece que éste sería el archivo más sencillo de generar y, siendo honestos, es posible que lo sea. Como una gran parte del material sobre el que usted puede estar trabajando será ya de “dominio público” —se habrá publicado en papel o en Internet— no tendrá que pasar por el proceso de obtener el consentimiento para utilizar el material o seleccionar y grabar a personas que a menudo están muy ocupadas. Sus consideraciones principales se relacionarán con frecuencia con el modo de *descubrir* inicialmente los documentos, *obtenerlos* luego y, después, efectuar alguna forma de *registro* de ellos. En esta sección voy a mostrar algunos ejemplos de documentos que podría utilizar y a hablar sobre algunos de los obstáculos y problemas generales. En el Capítulo 9, ofreceré algunos casos más detallados.

La fuente más ubicua y accesible de documentos son los *artículos de periódicos y revistas*. Se trata de un recurso potencial *masivo* para la mayoría de los proyectos académicos. Basta únicamente con pensar en la diversidad de periódicos semanales y diarios locales y nacionales, así como en el creciente número de revistas generales y especializadas con el que nos enfrentamos diariamente, para darse cuenta de la cantidad de material al que se puede acceder con facilidad para el análisis. Puede aprender mucho sobre las direcciones y la trayectoria de la cultura y la práctica institucional en estos materiales y en su trabajo con ellos.

Tomemos, por ejemplo, un fenómeno reciente: los artículos y revistas dirigidos específicamente a los hombres y su relación con el cuerpo. Cuando examine la portada de una revista mensual como *Men's Health* (*Salud Masculina*), presenciara discursos específicos de masculinidad. Cada portada parece tener titulares del tipo: “Cómo tonificar su abdomen en un mes” o “Seis ejercicios para desarrollar una tableta de chocolate”, junto con imágenes de hombres con una musculatura marcada en el abdomen. Esto plantea varias preguntas que incluyen: ¿qué (nuevas) versiones de la masculinidad se están promoviendo?, ¿qué (nuevas) conexiones se pretende que los hombres hagan entre su cuerpo y su identidad? ¿Son (ahora) los hombres objeto de una mirada femenina? Espero que sea sencillo ver cómo un análisis de estos titulares y los

artículos a los que se refieren podría plantear algunas preguntas muy interesantes sobre las nuevas formaciones de la masculinidad.

La investigación se ha centrado también sólo en *titulares de periódico*; por ejemplo, LEE (1984) ofrece un maravilloso análisis del titular “Exploradora de 14 años violada en una convención de los Ángeles del Infierno”. El autor destaca, entre otras muchas cosas, el modo en que este titular atrae nuestra atención y nos persuade para que nos impliquemos en esa historia. El titular plantea un rompecabezas: ¿por qué aparecen juntas estas dos categorías de personas —las “exploradoras” y los “Ángeles del infierno”—, que no suelen estar relacionadas? ¿Cómo es que estaban en el mismo espacio? Y este espacio no es uno *cualquiera*, es un tipo específico de espacio con asociaciones y actividades específicas poco acordes con las de una exploradora: es una “Convención de Ángeles del Infierno”. Podemos implicarnos en esta historia, en parte, para encontrar una solución al rompecabezas. Que lo hagamos considerándolo *como* un rompecabezas potencial en busca de soluciones potenciales depende íntimamente de un modo compartido de comprender la cultura y las categorías culturales. La investigación se ha centrado también en el texto (y las imágenes) en *anuncios, portadas de revistas, anuncios de contactos o “me gustaría conocer”,* así como en *artículos de revista e informaciones de periódico* reales.

Así pues, los trabajos han ido desde centrarse en un titular, un artículo o una publicación individuales, hasta hacerlo en un gran número de *publicaciones en periódicos nacionales e internacionales*. Es obvio que, con estudios que trabajan con un archivo mayor, usted tendrá que hacer manejable de algún modo su archivo. Por ejemplo, SEALE (2002) estudió cómo se representa el cáncer en los periódicos regionales y nacionales a través de diferentes culturas. Su archivo se basaba en los periódicos publicados en lengua inglesa en todo el mundo durante una semana que contenían las palabras: “cáncer” y “leucemia”. Su decisión de centrarse en una semana de prensa estaba guiada únicamente por diversas preocupaciones prácticas, que incluían generar un número manejable de artículos (su búsqueda inicial generó 2.419 artículos

en lengua inglesa) y el coste real de manejar y recolectar esta cantidad de material (el autor contrató a una empresa especializada que pone en orden y compila el material para el cliente y lo envía por correo electrónico). Trabajó únicamente sobre artículos escritos en lengua inglesa debido al coste y los problemas potenciales de la traducción. Usted ha de ser consciente de que simplemente encontrar, reunir, examinar y trabajar después física o electrónicamente, o de las dos maneras, con un gran número de artículos puede requerir grandes cantidades de tiempo y dinero.

Otra fuente potencial masiva de documentos para la investigación son las *publicaciones académicas*. Pueden ser publicaciones en las áreas de las ciencias, la medicina, las artes y humanidades y las ciencias sociales, y pueden ser documentos de carácter histórico o de carácter contemporáneo. Obviamente, el término “histórico” es contingente y se puede referir a cualquier documento desde los producidos hace diez años a, por ejemplo, trescientos (y muchos, muchos más años). Muchos trabajos contemporáneos se centran en analizar la amplia variedad de artículos y libros académicos contemporáneos o históricos de otros investigadores. Una buena parte de este trabajo rara vez ofrece al lector principiante alguna pista acerca de cómo se descubrieron o seleccionaron (o incluso analizaron) los materiales.

Analizar las publicaciones académicas implica, como ocurre con la mayoría de los trabajos de investigación, mucha práctica de sentido común y cierta labor detectivesca relacionada. Como resultado de una investigación que estaba llevando a cabo, basándome en cintas de audio de entrevistas reales sobre el modo en que los investigadores sociales realizan entrevistas no estructuradas, quería descubrir qué se dice a los investigadores sobre cómo debe ser una entrevista, qué prescripciones acerca de la práctica del entrevistador ideal se estaban promoviendo. Creía que esto era importante, ya que las entrevistas cualitativas o en profundidad se habían convertido en el método de elección en las ciencias sociales, especialmente en sociología y existía, por consiguiente, una gran variedad de publicaciones sobre “cómo ser un buen entrevistador”. Tenía noticias ya de algunos de los textos clave o de referencia en

los que era preciso centrar la atención. Esto se debía en parte a que eran los artículos y libros a los que “todo el mundo” parecía hacer referencia al analizar o justificar su elección de utilizar entrevistas cualitativas. Acudí a esos artículos y libros, examiné su apartado de bibliografía y seguí la pista. Encontré entonces los artículos citados y repetí el proceso. Es un asunto en el que a veces se acierta y a veces no: algunos artículos eran muy relevantes, mientras que otros eran absolutamente redundantes. Realicé también algunas búsquedas de publicaciones informáticas, buscando las publicaciones mucho más recientes sobre métodos cualitativos de entrevista. Encontré y leí los textos de métodos de cómo-hacerlo más “básicos” (muy parecidos a éste) y los debates filosóficos y metodológicos más “eruditos”. Recopilé también una colección de artículos de investigación que utilizaban las entrevistas cualitativas como método.

Al final, tenía una pila enorme de artículos y capítulos fotocopiados, una gran colección de libros de biblioteca (y de penalizaciones por retrasos en su devolución). Durante todo este tiempo, intenté ordenar los debates que surgían en estos textos siguiendo algún tipo de orden: para rastrear los patrones y similitudes, así como para identificar los momentos de divergencia. En mi período inicial de generación del archivo, estaba abrumado; era complicado dar forma a una división razonada entre los diferentes textos que leía. Con el tiempo, a medida que desarrollaba un sentido de los diferentes discursos sobre “cómo ser buen entrevistador”, la tarea se hizo mucho más sencilla. Después de varios intentos fallidos, desarrollé finalmente una tipología de las diferentes prescripciones metodológicas que era coherente y, lo que es más importante, reflejaba a la vez los materiales en mi archivo.

Otra fuente adicional de materiales son *las publicaciones gubernamentales y los debates parlamentarios*. La mayoría de los gobiernos produce un gran número de publicaciones de las que a menudo se puede disponer de modo gratuito en Internet. Habitualmente, perfilan direcciones futuras de política o de estrategia, o de ambas cosas y, al hacerlo, revisan los debates contemporáneos y la investigación sobre cuestiones específicas.

Estos documentos constituyen a menudo una fuente maravillosa para descubrir y cartografiar discursos específicos, especialmente cuando documentan cambios pasados y futuros (o prevén potenciales cambios) en la legislación o la organización de la sociedad y las instituciones sociales, o en una y otra. En el Reino Unido, los debates en la Cámara de los Comunes y la Cámara de los Lores se registran en una serie enorme de libros llamada *Hansard*. Usted puede rastrear la trayectoria de los debates desde la legalización del cannabis hasta la Ley sobre Discriminación Sexual. Como todos ellos son *documentos públicos*, ya que cualquiera puede tener acceso a ellos, sus preocupaciones inmediatas se centrarán en conseguir *acceso físico* a ellos y poder abrirse camino luego en la inmensa cantidad de materiales.

En el Reino Unido, puede tener acceso también a algunos de los *documentos privados* de los departamentos gubernamentales, que no se consideran inicialmente para consumo externo. Estos documentos pueden incluir cartas o memorandos entre funcionarios de departamentos gubernamentales, entre funcionarios y diversos expertos u organizaciones no gubernamentales, así como correspondencia internacional. Por ejemplo, GIDLEY (2003) utilizó documentos de los Archivos Nacionales en Londres para que le ayudaran a explorar la experiencia de los radicales judíos del este de Londres a principios del siglo xx. Como los individuos que formaban parte de estos grupos estaban estrechamente controlados por la policía británica y otros departamentos gubernamentales, encontró una gran cantidad de material que incluía transcripciones realizadas por la policía de reuniones antibelicistas e informes de los diversos lugares en los que estas personas se reunían. Al examinar este archivo, GIDLEY no sólo descubrió algo sobre los grupos radicales mismos, sino también una historia del trabajo policial y del gobierno de estas comunidades.

Como sucede con los documentos gubernamentales, es posible por lo general obtener acceso a *la documentación pública de organizaciones no gubernamentales, corporaciones, organizaciones benéficas e instituciones*. La mayoría de las organizaciones tiene alguna forma de rostro público o documentación pública, que va de

los folletos promocionales a los comunicados de prensa e informes de empresa. De nuevo, estos documentos le permiten indagar y rastrear campos y trayectorias específicos. Si usted centrara su atención en los diversos discursos que rodean al tabaquismo, podría buscar folletos y publicaciones de organizaciones benéficas a favor y en contra de él, informes de cuerpos rectores de las profesiones médicas y comunicados de prensa de las compañías fabricantes de tabaco. Obviamente, estas fuentes constituirán sólo parte de su archivo. Pero, dado el crecimiento de Internet —y la mayoría de las organizaciones tienen ahora presencia en la red— su capacidad para acceder con facilidad a este material potencialmente útil ha aumentado de manera enorme. Conseguir acceso a estos tipos de documentos privados, internos o institucionales de las organizaciones —su personalidad “entre bambalinas”— es a menudo sumamente difícil e implica, por lo habitual, conocer ya a alguien de dentro, gran persistencia o pura suerte. En el Reino Unido, la introducción de la Ley de libertad de información puede cambiar esto, pues se puede solicitar ahora a las compañías información que no se considere “comercialmente sensible”.

Los diarios, las biografías, la narrativa y la poesía son fuentes que muchos científicos sociales infrautilizan masivamente de modo habitual. Obviamente, está claro que los diarios y las biografías, dado su estatus más factual en apariencia que la narrativa, nos ofrecen acceso al período o práctica que la persona esté describiendo. Por lo general, conocer la existencia de los diarios puede ser un problema, a menos que el sujeto sea razonablemente famoso (por cualquier razón) y, por tanto, se hayan publicado. En años recientes los *blogs*, o *diarios en Internet*, han crecido con rapidez. Pueden ser una fuente fascinante y de fácil acceso de descripciones de actividades y experiencias mundanas, rutinarias y cotidianas, así como de prácticas y puntos de vista políticos más reservados. Junto a esto, la narrativa y la poesía, aunque a menudo se etiquetan como ficción, pueden documentar con belleza ideas y prácticas sociales y culturales históricas y contemporáneas. Por ejemplo, la ficción de “literatura de chicas” contemporánea documenta muy bien diversas versiones de la feminidad (y la

masculinidad). Estos relatos de ficción nunca son irrelevantes o externos a nuestro mundo social, sino que ofrecen más bien otra manera de reflexionar sobre un tema o idea específicos.

Una fuente final de materiales potenciales, como he señalado repetidas veces antes, es Internet. La red es útil no sólo como espacio a través del cual se obtiene acceso a documentos específicos o en el que hacer capturas de pantalla de sus páginas, sino también a causa de los medios de comunicación basados específicamente en ella, incluidos *los correos electrónicos, los grupos de noticias y los tableros de anuncios*. Si desea utilizar alguna vez estas fuentes ha de considerar seriamente si debe solicitar, a quienes participan en ellas, permiso para citarlos. Algunos grupos de noticias académicos a los que pertenezco *no* son partidarios de que los mensajes se utilicen como material de investigación.

Algunas consideraciones prácticas cuando se trabaja sobre documentos

Conseguir *acceso físico* a los documentos es importante. Uno de los lugares de partida obvios es buscar en Internet. A menudo, puede encontrar algunos documentos que necesita o, como mínimo, averiguar dónde tiene que acudir para encontrarlos. En la actualidad, hay muchos directorios de bibliotecas en Internet que detallan la variedad de sus existencias así como los catálogos de bibliotecas más especializadas. Parte del material de éstas podría estar disponible en línea.

Otra solución es acudir a su biblioteca universitaria o pública más cercana. A menudo encontrará que no tienen exactamente lo que necesita. Tendrá entonces que investigar si ese material se puede solicitar a otra biblioteca. Esto no es siempre una solución satisfactoria, pues algunas bibliotecas impondrán restricciones en el número de documentos que puede solicitar de una vez o quizá haya una parte del material que no pueda solicitar de ninguna manera. Además, es posible que muchas veces no sepa si ese artículo, libro

o revista que ha solicitado es algo que necesita realmente hasta que lo lea.

Si su investigación es razonablemente especializada o se centra en documentos históricos, probablemente tendrá que visitar bibliotecas especializadas (conocidas a menudo como archivos). En el Reino Unido, ejemplos de instituciones de este tipo incluyen los Archivos Nacionales (el archivo oficial del gobierno del Reino Unido), la Biblioteca de Mujeres y el Archivo Nacional de Cine y Televisión. Las colecciones de algunas bibliotecas tienen acceso restringido, lo que puede significar que necesitará obtener alguna forma de permiso especial para visitarlas. Este permiso puede ir desde una carta de su supervisor o universidad hasta la necesidad de convertirse en miembro (honorario) de esa institución. Otras colecciones pueden ser de acceso abierto. En la mayoría de los casos, tendrá que visitar en persona esas bibliotecas especializadas.

Es posible también que el acceso a los documentos esté *restringido* de otras maneras:

- Aunque se publica y está a disposición del escrutinio público un volumen enorme de documentos, algunos archivos están “cerrados”. Este es el caso especialmente con los informes militares y de espionaje, en que los documentos pueden estar cerrados y abrirse luego al dominio público solo después de un número establecido de años e incluso cuando se “abren”, algunas de las palabras pueden estar tachadas y tal vez se hayan eliminado algunas páginas o archivos enteros.
- Cuando los documentos se han producido para consumo “interno” en una organización o entre individuos, tendrá por lo general algunos problemas para conseguir acceso a ellos. ¡Es posible incluso que tenga problemas para descubrir que existen! Obviamente, para obtener acceso a esos documentos tendrá que negociar con la organización específica o individuos con los que esté trabajando.
- Según su tema de interés, es posible que acabe trabajando con algunos documentos que emplean un lenguaje muy

técnico o especializado, abreviaturas o convenciones. Sin embargo, a medida que se adentra en su campo durante el curso de la investigación, es de esperar que se familiarice con el lenguaje que dan por supuesto quienes son ya miembros del área. En esos casos, quizá sea posible utilizar un diccionario “técnico” que le ayude inicialmente, o puede que tenga acceso a una persona de dentro que le proporcione las traducciones pertinentes. Además, leer otros informes del área, escritos a menudo por otros científicos sociales, puede ayudarlo a aprender acerca de las formas y las rutinas del lenguaje.

- En algunas áreas, descubrirá que un documento o serie de documentos potencialmente clave están escritos en un idioma que usted no conoce. Tendrá que buscar una traducción apropiada o preguntar entre sus colegas o amigos para ver si se lo pueden traducir (o pueden traducirle una parte de él). Antes de pagar a una persona para que traduzca un documento entero —lo cual es bastante caro— necesita realmente comprobar si ese documento será central y con qué nivel de detalle necesita trabajarlo. ¿Necesita una traducción literal, bastará un resumen breve o precisa sólo que le traduzcan partes específicas?

Como es de esperar que usted trabaje con bastante profundidad en los documentos, lo que verdaderamente necesita son copias de los originales. Cuando trabaje con documentos de bibliotecas, igual que con documentos organizativos internos, a menudo no le permitirán que saque los originales del edificio. Con algunos documentos, debido a menudo a su antigüedad (y, dentro de las organizaciones, a su carácter potencialmente sensible), es posible que no pueda fotocopiar ninguno de ellos y únicamente podrá tomar notas. Recuerde que, en una visita, sólo puede tomar una cantidad de notas o copiar literalmente una cantidad a mano (o preferiblemente en un ordenador portátil). Además, algunas bibliotecas pueden tener restricciones en el número de documentos

que usted puede solicitar en cada visita, lo mismo que en el número de documentos que puede fotocopiar a la vez.

Un punto final es que recuerde tomar notas detalladas del lugar del que procede el documento (o la cita específica), *mientras está reuniendo los documentos*. A pesar de mis buenas intenciones, suelo encontrar a la hora de redactar al menos un documento o cita de cuya procedencia no tengo la menor idea o para el que no dispongo de referencia alguna. Le ruego que intente no cometer el mismo error que yo.

Comentarios finales sobre el trabajo con documentos

En general, usted trabajará con una variedad de documentos que incluyen:

- *fuentes primarias*: relatos históricamente contemporáneos o de primera mano, o de ambos tipos, y
- *fuentes secundarias*: relatos histórica o espacialmente distantes o de segunda mano, o de ambos tipos.

Por ejemplo, estuve interesado en averiguar por qué, cuando visitamos el teatro, nos sentamos todos muy silenciosos, nos quedamos relativamente inmóviles y condenamos a otros (y a veces sentimos ira hacia ellos) por violar estas reglas. Fui a varios archivos y generé una colección de materiales sobre la audiencia en los teatros de Londres. Me enteré de que únicamente en el pasado reciente, durante un período entre los siglos XIX y XX, en especial en torno a la década de 1880, es cuando las personas que acudían al teatro se “amansaron” progresivamente. Antes de eso, la audiencia hacía cosas como gritar a los actores o repetir lo que ellos pensaban que eran monólogos bien declamados, hablaban a sus amigos que habían adquirido los asientos más caros que estaban situados en el escenario o arrojaban alimentos a los actores que pensaban que eran “malos”. El cambio desde los hechos más carnavalescos de las audiencias del pasado a la dócil reunión de la actualidad está mediado por varias trayectorias, que incluyen:

- el crecimiento de una nueva clase media (con nuevos valores y normas “cortesés”);
- la introducción de la iluminación del escenario con gas (con la audiencia sentada ahora en la oscuridad), y
- el espíritu emprendedor de algunos propietarios de teatros (con la construcción y restauración de teatros para atender a las nuevas clases medias refinadas).

Esta investigación la hizo posible el uso de fuentes secundarias — libros y artículos más “académicos” sobre la historia de la representación, el diseño, la producción y la propiedad teatral— y de fuentes primarias, como los comentarios de los críticos del siglo XIX sobre ciertas producciones y el comportamiento de la audiencia, los diarios y cartas de actores y miembros de la audiencia, artículos de periódico, debates en el Parlamento y publicaciones del gremio teatral.

El mejor punto de partida es a menudo leer *otros trabajos académicos sobre el tema específico y descubrir qué documentos utilizaron y dónde los encontraron*. Estas fuentes secundarias proporcionarán por lo general comentarios sobre los documentos originales y copias de (partes de) ellos, y pueden contener los detalles de los lugares específicos en los que se consiguieron. Por lo general, necesitará centrar su análisis en estos u otros documentos originales, en las fuentes primarias, en lugar de basarse simplemente en esos relatos secundarios.

Incluso si su investigación no se centra primariamente en cómo la prensa, las personalidades académicas, los individuos o las organizaciones suministran conocimiento sobre su tema específico, o no está interesado realmente en rastrear la historia y el desarrollo de las ideas, prácticas o instituciones que hoy damos por supuestas, los documentos sobre ese tema pueden ayudarle a involucrarse en la investigación y repensarla. Son recursos vitales para cualquier forma de investigación, sea como parte de las fases o prácticas denominadas “revisión de publicaciones”, “lecturas preparatorias” o “producción de preguntas para grupos de discusión”, o como formas de suscitar pensamientos nuevos (y antiguos, hace largo tiempo

olvidados) sobre su investigación. Como tal, conocer y trabajar con documentos de texto es esencial para *toda* práctica de investigación. La otra fuente clave en la práctica de la investigación contemporánea son las fuentes de audio y visuales. A ellas es a las que nos dirigimos ahora.

Fuentes de audio y visuales

Como con los documentos, usted tiene una variedad amplia y en constante crecimiento de fuentes potenciales con las que trabajar. Con la investigación basada en documentos, usted maneja materiales que existen ya, a menudo, en forma publicada; por lo general, su problema principal es conseguir acceder a ellos. Cuando trabaja con fuentes audio y visuales, algunos de estos materiales, como los programas de televisión, existen ya, mientras que usted ha de desempeñar algún papel en la generación de otros, como las entrevistas o los vídeos de interacciones.

Hay diversas fuentes con las que trabajar; por ejemplo, algunas personas utilizan grabaciones de todo tipo de *programas de radio y televisión*. Se han emprendido muchos estudios sobre *entrevistas de actualidad*, basadas tanto en la radio como en la televisión. HERITAGE y GREATBACH (1991) han utilizado grabaciones de audio y vídeo de los noticiarios para comprender el trabajo de interacción que se produce entre el periodista entrevistador y sus entrevistados. Por ejemplo, los periodistas que realizan una entrevista, en lugar de decir algo como: “Usted es un idiota”, suelen decir cosas como: “El Sr. Smith dice que usted es un idiota” o “Algunas personas dicen que usted es un idiota”. Se trata de una de las prácticas que produce localmente la “imparcialidad” u “objetividad” de la entrevista periodística y mantiene de este modo el estatus de imparcialidad de la institución de las entrevistas de actualidad. Este estilo de trabajo implica un enfoque muy detallado en el trabajo de interacción de los hablantes —la *forma* del habla— y se ocupa a menudo menos del tema específico sobre el que se habla de hecho en el programa. WILLIAMS y cols. (2003) adoptan un enfoque diferente, donde el contenido real del habla era el foco de interés. Estos autores

estaban preocupados por entender cómo se representaba la información sobre la investigación de células madre embrionarias a través de los medios de comunicación. Utilizaron grabaciones de noticiarios de televisión, centrándose en los debates televisados, junto con artículos de periódicos para resumir cómo cubrían los medios los argumentos éticos de los que estaban a favor de la investigación con células madre y de los que estaban en contra.

Los investigadores han analizado también *documentales*, centrándose en cómo el programa trabaja para producir su relato específico como “factual”, “objetivo” o las dos cosas, explorando junto con ello qué versión específica del mundo perfila el documental. Otros se han centrado en *programas de opinión en la radio*. Algunas investigaciones se han fijado más en el contenido de estos programas de llamadas telefónicas, los temas específicos tratados o los debates. Otros, como HUTCHBY (1996), se han fijado más en su forma. Este autor resume cómo los presentadores de estos programas trabajan para estimular el debate: en lugar de mantenerse neutrales, suelen adoptar el punto de vista opuesto al de la persona que llama y así fomentan el debate, igual que a veces se declaran abiertamente de acuerdo con la perspectiva de quien llama.

Cualquiera que sea el enfoque que se haya adoptado, todos estos investigadores tenían que generar sus propios archivos específicos de materiales. Algunos de ellos obtenían las grabaciones de programas específicos procedentes de otro archivo que existía ya. Por ejemplo, WILLIAMS y cols. (2003) tuvieron acceso a un archivo que contenía todos los principales boletines de televisión y los artículos de la prensa nacional del Reino Unido que se centraban en la investigación de genética humana en el año 2000. En este caso, alguien había recogido ya todo el material (nacional) relevante para ellos y, por consiguiente, su análisis se basó en una sub-muestra de ese archivo. Todo lo que tuvieron que hacer fue buscar en ese archivo para encontrar todos los materiales que se referían a la investigación con células madre. En general, usted no será siempre tan afortunado. Puede que no existan archivos amplios de este tipo para su área temática específica. Dicho esto, no obstante, vale

siempre la pena comprobar si existe alguno. Es posible que investigadores universitarios específicos, departamentos universitarios o bibliotecas especializadas los recojan.

Lo más habitual será que tenga que comenzar a partir de la nada y descubrir y grabar de hecho su propio material. La grabación, entonces, puede ser a menudo relativamente sencilla, ya que todo lo que usted necesita es una televisión y un grabador de vídeo, o una radio y una grabadora de audio. Es posible también que descubra que el departamento audiovisual de la universidad (con un tiempo de aviso suficiente y el papeleo apropiado) tiene medios para grabar programas para usted. Además, si por cualquier razón olvidó o no grabó un programa específico, podría siempre tratar de contactar con la emisora de radio o de televisión que emitió originalmente el programa; si les explica su interés de investigación, pueden proporcionarle una copia. Del mismo modo, muchos programas de radio se archivan ahora en Internet, de modo que puede descargarlos de allí. Haga lo que haga, *le ruego que recuerde cuál es el funcionamiento de la legislación relativa al copyright en su país*. Si usted desea reproducir una imagen fija de un programa de televisión en un artículo de revista, es más que probable que tenga que recabar permiso del propietario del copyright de esa imagen. Eso puede significar contactar con la compañía que emite el programa o la compañía productora propiamente dicha.

Como ocurría con los materiales documentales, usted podría centrar su interés también en los programas de radio y televisión de ficción, sean *telenovelas*, *series dramáticas*, *obras de teatro o películas*. De nuevo, aunque a menudo bajo el título de estudios culturales, un gran conjunto de trabajos se centra en cómo se exploran y representan temas o ideas específicos en los medios de ficción. Por ejemplo, la próxima vez que vea una comedia romántica, piense en cómo se sitúan, mantienen y (en ocasiones) subvierten ciertas versiones del género y cómo suelen producir relaciones heterosexuales como la *única* forma de relación. De igual manera, ¿qué versión moral y ética específica de la práctica humana ofrecen los programas contemporáneos de *Star Trek*? ¿Cómo se hacen eco esas series de los debates en torno al rol de la biotecnología y el

temor a los andróides, y cómo se exploran en ellas? Los programas de televisión y radio nos ofrecen acceso a una gran cantidad de materiales potencialmente investigables, ya que permiten acceder a otros materiales que se centran, describen y representan (casi) todas las actividades y formas de vida.

Otros investigadores trabajan con grabaciones de *entrevistas y grupos de discusión* (véase BARBOUR, 2007; KVALE, 2007). Lo habitual es que el trabajo discursivo sobre estos tipos de datos haya fijado más su mirada en el contenido del habla. Por ejemplo, EDLEY y WETHERELL (1997) utilizaron entrevistas con pequeños grupos de adolescentes varones para centrarse en cómo hablaban sobre su propia identidad de género. Estos autores señalaron que sus entrevistados producían versiones plurales y a menudo conflictivas de la masculinidad y se distanciaban de una comprensión de su persona en términos de “machos” o “maricones”. Trataban de producirse a sí mismos como “hombres nuevos”, pero, al hacerlo, esta nueva identidad se basaba todavía en los valores del “machismo”.

La apelación a los datos “que se producen de modo natural”

SCHEGLOFF (1999) ofrece la historia siguiente sobre un afasiólogo (el profesional que se ocupa de los trastornos del habla causados por la disfunción de las áreas de lenguaje en el cerebro):

Mientras llevaba a cabo la exploración de los pacientes afásicos, aprovechaba de modo habitual los períodos de descanso en que los pacientes tomaban un café para revisar su correo, etc. Un día se unió a ellos durante ese período en la salita para el café y se asombró al escucharles haciendo, mientras hablaban entre sí o con sus familiares, cosas que acababan de mostrar que eran “incapaces” de hacer en la sesión de prueba anterior.

(1999, pág. 431.)

Esta historia demuestra muy bien los beneficios potenciales de *un enfoque en lo que hacen las personas en el contexto de su vida cotidiana*. Utilizando grabaciones de audio y vídeo y observaciones de las interacciones “que se producen de modo natural” durante las

entrevistas o experimentos, o imaginando lo que usted ya sabe, puede obtener una perspectiva diferente de las acciones y las interacciones de las personas.

Hace poco, se ha comenzado a dar la espalda a un enfoque basado únicamente en los datos de entrevista o de grupos de discusión. El problema para algunos investigadores es que con este tipo de datos se depende únicamente de los autoinformes de los participantes o de relatos de lo que hacen. Como señala STRONG (1980) justo antes de su análisis increíblemente penetrante de las entrevistas con médicos sobre su tratamiento de los pacientes alcohólicos:

Un inciso más. Ninguna forma de estudio de entrevista, por muy taimada o informal que sea, puede erigirse como sustituto adecuado para los datos observacionales. Las inferencias sobre la práctica real que otros y yo podemos extraer de estas entrevistas son, por consiguiente, ilegítimas en cierto modo. Mi excusa debe ser que, en la actualidad, no tenemos datos mejores sobre el tratamiento de los pacientes alcohólicos y que, de modo más general, he intentado buscar al menos un conocimiento lo más completo posible de los pocos estudios observacionales de consultas médicas que se han emprendido hasta ahora. Que todo esto sea una guía suficiente para la cuestión específica de la práctica con alcohólicos debe quedar como una pregunta sin respuesta por el momento.

(1980, págs. 27-28.)

Me inclino a aceptar la versión de STRONG. A mí me parece problemático un estudio de entrevista o de grupo de discusión que utilice únicamente los relatos de los participantes para comprender las prácticas cotidianas de las personas.

En lo relativo al tiempo y al dinero, la entrevista o el grupo de discusión puede ser un medio económico de tener acceso a un “problema”. Puede ser también un medio económico de tener acceso a problemas que no están fácilmente disponibles para el análisis, de hacer que las personas “piensen en alto” sobre algunos temas. Sin embargo, una vez dicho esto, la mayoría de los temas están “a libre disposición” para el análisis. Como HOLSTEIN y GUBRIUM (1995) señalan, para comprender el tema “familia” no *necesitamos* entrevistar a personas o entrar en su casa. Podemos ver *cómo* la “familia” se organiza, se produce y se negocia en el autobús, en los

supermercados, en los periódicos, en los programas de opinión, en la legislación, etc. La cuestión es que, sea una entrevista, un grupo de discusión o una observación en un despacho o en un supermercado, *usted debe ser sensible a que las acciones e interacciones de las personas están situadas contextualmente*. Por “situado contextualmente” quiero decir simplemente que moldeamos de manera masiva nuestras acciones e interacciones para “encajar con” (y, por tanto, reproducir), las normas, las reglas y las expectativas con frecuencia no verbalizadas del contexto específico en el que nos encontramos. Para hacerse una idea de lo que significa “situado contextualmente”, sólo tiene que pensar en las diferencias en su propio modo de comportarse en una iglesia o un aula con respecto a su comportamiento en un bar o en casa de un amigo, o en sus diferentes maneras de narrar la misma historia a amigos diferentes o miembros distintos de su familia. Además, le basta una mirada para saber cuándo alguien se está comportando de modo “extraño” en una situación; este sentido de extrañeza puede surgir, en parte, de la violación de expectativas de la conducta que es apropiada para ese contexto por parte de esa persona.

Es importante advertir qué quieren decir las personas cuando afirman que prefieren centrarse en la interacción “que se produce de manera natural”. Algunas consideran que ello significa que se deberían utilizar únicamente los datos que *no* están dirigidos o generados por el investigador. Con arreglo a esta interpretación, a usted no le interesaría trabajar con datos de entrevista o grupos de discusión, sino más bien grabar y analizar únicamente las ocasiones que tuvieran lugar cuando no estuviera usted presente. De acuerdo con esta línea de argumentación, la situación ideal es utilizar solo datos de vídeo y audio que estén (razonablemente) incontaminados por las acciones de cualquier investigador. Esto es un sueño imposible, a no ser que se utilicen cámaras o micrófonos ocultos y el investigador no esté presente en la escena; como numerosos estudios de interacción han mostrado, las propiedades emergentes de un encuentro están íntimamente relacionadas con todo un conjunto de facetas de esa escena y eso incluye la presencia de

“testigos silenciosos” como los investigadores, las cámaras o los micrófonos.

Sin embargo, lo que yo entiendo que un enfoque en la actividad que se produce de manera natural significa es que usted *debe intentar descubrir cómo se produce de modo “natural”, normal o rutinario una acción o interacción*, sea un interrogatorio de la policía o una entrevista cualitativa. Por tanto, en lugar de preguntar únicamente a un moderador de un grupo de discusión cómo llevan ellos los grupos, puede llegar a comprender bien “cómo llevan ellos los grupos” por medio de alguna forma de grabación de cómo lo hacen. Del mismo modo, en lugar de preguntar a los asesores cómo asesoran, es posible que necesite basar muchas de sus observaciones en grabaciones de cómo lo hacen. Desde esta perspectiva, la información dirigida por el investigador —procedente de entrevistas u otras fuentes— es útil todavía al intentar describir cómo los asesores asesoran o cómo los moderadores de grupos de discusión los moderan. Sin embargo, la fuente primaria de datos serían a menudo grabaciones de audio o vídeo de lo que hacen realmente cuando lo hacen. Al analizar las cintas de vídeo de los asesores en acción y las entrevistas con ellos sobre su práctica específica, usted tomaría en consideración obviamente el efecto que tuvieron sus acciones y cualquier equipo de grabación sobre los encuentros en curso.

Por consiguiente, la apelación a la interacción que se produce de manera natural significa en este sentido que, con independencia de las fuentes de datos en las que usted se base, su interés principal sería generar un sentido *de cómo la cosa específica en la que usted está interesado se produce o “resulta” de modo habitual cuando se produce*. Por eso, los investigadores interesados en estos tipos de estudios se han centrado en una amplia variedad de prácticas, desde cómo los monjes tibetanos hablan de lógica a cómo los neurobiólogos diseccionan ratas, cómo los entrevistadores cualitativos plantean preguntas y escuchan las respuestas de los entrevistados, y cómo discrepan las personas cuando hablan con amigos. Todos estos trabajos se basan, como mínimo, en observaciones o grabaciones de audio o vídeo de estas prácticas

mientras ocurren, o en ambas cosas. En los capítulos que siguen, desarrollaré con más detenimiento cómo generar datos de audio y vídeo y cómo trabajar con ellos.

Comentarios finales

Con un poco de suerte, usted tiene ahora unas pocas ideas sobre las fuentes potenciales de materiales con las que podría trabajar y no está demasiado abrumado por el enorme número de opciones que tiene a su disposición. Idealmente, lo que necesita es hacerse una idea muy general de cuál es el foco de su investigación, qué enfoque va a adoptar y, de este modo, estará en posición de tomar una decisión acerca de los materiales sobre los que va a generar sus hallazgos y conclusiones.

⇒ Puntos clave

- Usted debe generar un archivo: una colección diversa de materiales que le permitan involucrarse y pensar en el problema o las preguntas de investigación específicos. Su archivo podría contener fuentes documentales así como fuentes de audio y visuales.
- Lea otros trabajos académicos sobre su tema específico y descubra qué materiales de investigación utilizan y cómo los recogen.
- En lugar de basarse únicamente en materiales de audio y visuales iniciados por el investigador, por ejemplo, entrevistas o grupos de discusión, algunos especialistas argumentan que habría que centrarse en datos “que se producen de modo natural”.

Lecturas adicionales

Estas fuentes exploran con un poco más de detalle los métodos que he abordado en este capítulo:

BARBOUR, V. (1995) *Doing Focus Groups*. (Libro 4 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *Grupos de discusión en Investigación Cualitativa* (Libro 4 de la

Colección Investigación Cualitativa). Madrid: Morata].

GIDLEY, B. (2004) "Doing historical and archival research", en C. SEALE (ed.), *Researching Society and Culture* (2ª Ed.). Londres: Sage, págs. 249-264.

KVALE, S. (2007) *Doing Interviews*. (Libro 2 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *Las entrevistas en Investigación Cualitativa* (Libro 2 de la Colección Investigación Cualitativa). Madrid: Morata].

SCOTT, J. (1990) *A Matter of Record: Documentary Sources in Social Research*. Cambridge: Polity Press.

TAYLOR, S. (2001a) "Locating and conducting discourse analytic research", en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.) *Discourse as Data: A Guide for Analysis*. Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 5-48.

3

Ética y grabación de datos

Contenido del capítulo

Algunos problemas éticos en la elaboración y grabación de los “datos” de investigación
Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- conocer algunos principios generales que debe considerar así como algunas directrices más detalladas que pueden ayudarle a pensar en su proyecto de investigación específico, y
- ser consciente de que todo el que desee hacer investigación debe respetar a las personas que está investigando y demostrarlo con sus acciones a lo largo de la vida del proyecto.

Antes de grabar *cualquier* dato, usted tiene que considerar las *implicaciones éticas* de su investigación. En años recientes ha crecido la preocupación por las obligaciones éticas de los investigadores. La descripción de las personas que toman parte en la investigación ha cambiado, pasando de ser “sujetos de investigación” a ser *participantes en la investigación*. Este cambio en el lenguaje demuestra la preocupación por los derechos de los participantes, así como una conciencia de que el proceso de investigación puede afectar potencialmente de manera adversa a quienes toman parte en ella. Diversas asociaciones profesionales, por ejemplo, la British Sociological Association y la American Psychological Association, así como muchos departamentos universitarios o centros de investigación, tienen ahora su propio código de ética, recomendaciones detalladas o ambas cosas sobre

lo que constituye conducta apropiada (véase también FLICK, 2007a, cap. 7).

En términos generales, usted debe ser consciente de las directrices, recomendaciones o códigos de conducta ética relevantes que podría aplicar a la investigación que emprende. En la mayoría de los países,

- la investigación relacionada con la salud,
- la investigación con personas vulnerables (por ej., menores de edad, personas con discapacidad intelectual), y
- la investigación que cubre temas sensibles o emotivos (por ej., abuso infantil, aborto)

requieren un nivel mayor de ratificación o atención oficial, o de ambas. Por ejemplo, en el Reino Unido, cuando se investiga a pacientes o miembros del personal del Servicio Nacional de Salud (sean cirujanos, directivos o conserjes), los investigadores tienen que presentar una propuesta detallada a un comité de ética de investigación apropiado para obtener acceso al campo. Usted debe ser consciente también de que las universidades tienen comités de ética y de que le pueden pedir que presente, en su calidad de estudiante o de miembro del personal, una propuesta de proyecto antes de comenzar cualquier trabajo de campo. Es posible que tenga que considerar también *obligaciones legales* específicas; por ejemplo, el acceso a los historiales médicos de los pacientes en el Reino Unido se protege y se regula de manera estricta. Con los medios de radiodifusión, como las grabaciones de programas de televisión o radio, es posible que tenga que obtener un permiso escrito de una emisora específica para reproducir imágenes del programa.

Sobre todo, su investigación *no debe causar daño o malestar alguno, psicológico o físico, a cualquiera que tome parte en ella*. Esto se refiere tanto al período en el que tiene lugar el trabajo de campo, cuando es posible que usted tenga contacto con los participantes, como al período en el que redacta la investigación, cuando el trabajo se publica (o es de esperar que se publique). En

segundo lugar, cualquier persona que tome parte en la investigación *debe saber que está participando en una investigación, comprender de qué trata y consentir tomar parte en ella*. Esto significa que usted *no* debe llevar a cabo investigación encubierta o clandestina, que *no* debe hacer grabaciones secretas en vídeo o audio de la gente. En el pasado, los investigadores han llevado a cabo grabaciones encubiertas, por ejemplo, realizando grabaciones a escondidas de conversaciones con milicias de extrema derecha o grupos racistas, donde la identificación de los investigadores como tales podría desembocar en violencia. En ningún caso aconsejaría a alguien que hiciera este tipo de investigación, *pues usted no debe ponerse nunca en una situación peligrosa* y también porque puede llevar a efecto ese trabajo abiertamente. Es probable que algunos representantes de estos grupos hablen con usted o podría trabajar con otras fuentes de datos, ya sean publicaciones impresas o de Internet.

Voy a perfilar ahora algunos principios generales que debe considerar y algunas directrices más detalladas que pueden ayudarle a pensar en su proyecto de investigación específico. Debo advertir que la mayor parte de lo que digo se aplica a las grabaciones de audio y vídeo y a las fotografías que hace usted o que otros hacen en su nombre. Esto cubre cosas como las entrevistas (véase KVALE, 2007), los grupos de discusión (véase BARBOUR, 2007) que usted ha concertado y en los que muy bien puede ser un participante activo, así como encuentros como las sesiones de asesoramiento, las reuniones de compañías o las interacciones en las aulas que usted observa o graba (véase ANGROSINO, 2007). Se pueden aplicar consideraciones y regulaciones diferentes a grabaciones en espacios públicos y las destaco al final de la sección.

He de advertir que las directrices ofrecidas en la sección siguiente pueden parecer relativamente sobrecogedoras. No se asuste. La mayoría de las recomendaciones que se dan más adelante se cumplen con suma facilidad. Si usted tiene un buen grupo de ideas que explorar sobre un tema que sea relevante con un diseño que

sea factible, debería tener pocos problemas. La mayor parte de la gente está encantada de participar en una investigación.

Algunos problemas éticos en la elaboración y grabación de los “datos” de investigación

En esta sección, voy a emplear algunas directrices redactadas por el United Kingdom General Medical Council (2002), ya que ofrecen una útil variedad de puntos para nuestra consideración. Quiero resaltar que usted debe utilizarlos para *reflexionar sobre* su proyecto de investigación específico; no son en modo alguno exhaustivas o definitivas. El que usted acometa una acción específica dependerá enteramente de lo que guíe específicamente su proyecto.

A primera vista, las dos primeras directrices parecen explicarse en buena medida por sí solas:

- Recabe permiso para hacer la grabación y obtenga consentimiento para cualquier uso o divulgación.
- Dé a los participantes información adecuada sobre el propósito de la grabación cuando recabe su permiso.

Antes de llevar a cabo cualquier grabación debe preguntar a los participantes si le permitirán hacerla. Sin embargo, aparecer en el sitio de investigación, comenzar a desembalar su cámara de vídeo y su trípode y decir entonces: “¡Oye!, por cierto, ¿puedo grabar esto?” no es un curso de acción lo bastante satisfactorio. Tiene que obtener algo que se llama *consentimiento informado*. En condiciones ideales, es preciso que dé a los participantes información suficiente sobre la naturaleza y propósito de la investigación (y lo que usted va a hacer con las grabaciones que recoja) para que puedan realizar una elección informada sobre si tomar parte o no. En la práctica, qué es lo que constituye de hecho “información adecuada” no es siempre un proceso claro. Quiero darle un par de ejemplos de cómo he obtenido consentimiento informado, uno de los cuales es mucho más riguroso que el otro (véanse los Recuadros 3.1 y 3.2).

Recuadro 3.1. Ejemplo 1: Entrevistas con directivos del sector de la construcción sobre el rol de las mujeres

Con este proyecto, seleccionaba a los entrevistados por teléfono. En esa llamada telefónica inicial, explicaba el proyecto en líneas generales: que estábamos investigando sobre la participación de las mujeres en la industria de la construcción, que deseaba entrevistarlos sobre las prácticas de contratación actuales de su compañía con respecto a las mujeres y quién financiaba nuestra investigación. Si accedían a la entrevista, entonces concertaba una fecha y hora adecuadas para visitarlos y les preguntaba también si podría grabar en audio la entrevista. Ninguno se negó a que la entrevista se grabara. Cuando aparecía el día de la entrevista, les preguntaba si tenían alguna pregunta adicional sobre el proyecto de investigación y si seguía pareciéndoles bien que grabara la entrevista. Muchos de los entrevistados me preguntaron qué iba a pasar con la investigación, de manera que expliqué que escribiríamos un informe para el organismo que nos financiaba y publicaríamos luego la investigación en revistas académicas. Ofrecí también copias de nuestro informe final a los entrevistados.

Recuadro 3.2. Ejemplo 2: Entrevistas y grupos de discusión con médicos de familia sobre pacientes con problemas de alcohol

Inicialmente, se seleccionó a los médicos de familia y a los pacientes vía correo postal. Les enviamos a todos una carta de presentación que resumía brevemente el propósito primario del proyecto, una hoja informativa y un formulario de consentimiento. El texto de la hoja informativa ocupaba aproximadamente las dos caras de un papel de tamaño DIN A4. La sección inicial ofrecía el resumen siguiente de los propósitos del proyecto:

¿Cuál es el propósito del estudio?

Los problemas relacionados con el alcohol causan dificultades de tratamiento a muchos médicos de familia. En la actualidad está bien establecido que:

- Hay datos sólidos de investigación de que algunas intervenciones pueden reducir los problemas relacionados con el alcohol.
- Los médicos de familia creen que este trabajo es importante, pero consideran a menudo que los pacientes no están dispuestos a cambiar su comportamiento.
- Diversos factores sociales hacen que los médicos de familia sean selectivos en cuanto a los tipos de pacientes con los que intervienen.

Nos proponemos identificar y describir los factores *clínicos* y *sociales* que regulan el debate sobre los problemas relacionados con el alcohol y cómo esos factores promueven o inhiben el compromiso eficaz con este grupo de pacientes.

Mediante entrevistas cualitativas individuales, deseamos explorar sus experiencias de detección y tratamiento de los problemas relacionados con el alcohol en la consulta de atención primaria. Deseamos llevar a cabo luego un seguimiento de los hallazgos de estas charlas individuales con entrevistas de grupo.

Esta hoja informativa cubría también detalles del tipo:

- Dónde y cuándo tendrían lugar las entrevistas.
- Qué implicarían las charlas.
- Qué haríamos con las grabaciones y las transcripciones.
- Los beneficios y las desventajas potenciales de participar en el estudio.
- Qué íbamos a hacer con los resultados.
- Quién financiaba la investigación.
- Detalles de contacto para información adicional.

Si aceptaban tomar parte en el proyecto, rellenaban y firmaban el formulario de consentimiento y lo enviaban por correo postal o, cuando yo llegaba a la entrevista, me entregaban en mano un formulario relleno o lo completaban delante de mí. El formulario de consentimiento se describe seguidamente:

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

Afrontar los problemas de alcohol en la consulta de atención primaria

Se ruega marcar el recuadro
con una cruz si usted está de acuerdo

Estoy de acuerdo en participar en la entrevista individual para el estudio "Afrontar los problemas de alcohol en la consulta de atención primaria".

☐

Estoy de acuerdo en participar en la entrevista de grupo para el estudio "Afrontar los problemas de alcohol en la consulta de atención primaria".

☐

Estoy de acuerdo en que las entrevistas se graben y transcriban y comprendo que las grabaciones y transcripciones se tratarán como confidenciales y se almacenarán de modo seguro en todo momento, y que solo los miembros del equipo de investigación tendrán acceso a ellas. Entiendo también que las grabaciones originales se destruirán en un plazo de seis semanas después de la transcripción.

☐

Entiendo que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento sin tener que aducir razón alguna.

☐

Nombre: _____ Fecha: _____
(Se ruega escriba en mayúsculas)

Firma: _____

Inmediatamente antes de la entrevista, preguntaba si tenían alguna otra cuestión sobre el proyecto y muchos de los entrevistados me plantearon preguntas bastante detalladas.

Como estos ejemplos muestran, para cada proyecto usted no tiene que explicar sus supuestos teóricos clave o la mecánica de cómo analizará los datos. Debo advertir que la cantidad de detalle que ofrezca variará de un participante a otro. Sobre todo, la hoja de información debe escribirse en un *estilo claro y accesible*, sin jerga académica o abreviaturas.

Mirando atrás, no repetiría ahora las prácticas del proyecto “Mujeres en la construcción”. En el entorno legalista actual es *esencial* que los participantes firmen un consentimiento informado. Pienso también que proporcionar una hoja de información no sólo es central para una práctica ética de la investigación, sino también potencialmente útil para su proyecto. Es central porque el participante potencial tiene la oportunidad de considerar el proyecto cuando él quiera. Disponer de texto en algún soporte, sea en una pantalla o en papel, puede aumentar su capacidad para reflexionar sobre las implicaciones de su posible participación y el texto se puede utilizar también en cualquier conversación que tenga con otras personas (directores, colegas, amigos, etc.), ya que ellos pueden leer también el documento. Puede ser útil en diversas maneras, por ejemplo:

- Al producir el documento, usted está forzado a repensar el proyecto. Que le pidan que lo explique de una manera clara y accesible puede hacer que reflexione sobre el tema de la investigación, su diseño y la razón por la cual su investigación es importante.
- Puede ofrecer una identidad profesional o legitimidad al proyecto y, por tanto, influir en la disposición de las personas para tomar parte en él.
- Los participantes potenciales pueden “pensar con” el documento y eso puede llevarles a hacer algunas preguntas interesantes u observaciones que estimulen la reflexión sobre

su investigación. Es posible que estas contribuciones se conviertan en una fuente realmente útil de “datos” adicionales o en nuevas preguntas de investigación, o que hagan que reescriba la hoja de información al descubrir que algunas partes no están claras.

Antes de comenzar la grabación, es posible que necesite animar de modo deliberado a los participantes a que hablen sobre alguna de las ideas presentes en la hoja de información. De esta manera, ésta puede convertirse en un documento más activo e informativo, en lugar de ser un gesto formal de práctica ética. Los participantes pueden comenzar a demostrar si comprenden de hecho o no lo que la investigación implica si les incitamos a hablar de las ideas o la información presentes en el documento, pidiéndoles, por ejemplo, que planteen cualquier pregunta o preocupación específica o simplemente que expliquen con detalle una de las secciones. En ocasiones, los participantes dicen: “Está perfectamente claro” y usted descubre luego que han accedido “porque viene de la universidad” o esperaban que algo que no estaba claro se esclareciera durante el proceso de grabación.

Uno de los supuestos de la obtención del consentimiento informado es que *el participante debe tener capacidad para comprender las implicaciones que tiene el que dé su permiso*. Algunos grupos en nuestra sociedad no tienen la consideración de autónomos, es decir, no tienen capacidad para regir su vida, ya que carecen de “capacidad plena” para comprender. Estos grupos incluyen *los niños* (en el Reino Unido, los menores de 16 años) y *las personas con algunas discapacidades psíquicas o las personas con una enfermedad mental* (por ejemplo, la enfermedad de Alzheimer o la esquizofrenia). Un aspecto importante es que, con estos grupos, usted *debe* obtener permiso de un tutor legal (a menudo uno de los padres) o un pariente próximo o cuidador. Con la mayoría de los participantes en estos grupos, por ejemplo los niños en edad escolar, debe conseguir el permiso de los padres o tutores de los niños y de ellos mismos. Cuando se trabaja con estos grupos potencialmente indefensos y en desventaja, siempre es mejor

recabar consejo adicional de expertos o grupos de expertos en el área o de los comités de ética de investigación de la universidad.

Por último, es posible que con algunos proyectos de investigación, por ejemplo, un estudio de las prácticas laborales cotidianas en un restaurante o una imprenta, le pidan que visite el emplazamiento y haga una pequeña presentación al personal. De esta manera, estará no sólo resumiendo el cometido del proyecto y respondiendo a cualquier pregunta, sino también iniciando el proceso de permitir el consentimiento informado.

Tenemos que considerar ahora algunas directrices más:

- Asegure que los participantes no están sometidos a presiones para dar permiso a que la grabación se lleve a cabo.
- No participe en ninguna grabación realizada en contra de los deseos de los participantes.

¡Una forma de presión la puede constituir su propia táctica de selección! A menudo estoy muy deseoso y soy (excesivamente) entusiasta cuando intento seleccionar a los participantes para grabaciones en audio o vídeo. Sea consciente del modo en que intenta persuadir a la gente e, idealmente *pida su permiso algún tiempo antes del acontecimiento*. Debe conocer también las posibles presiones que pueden surgir al grabar encuentros entre profesionales y “no profesionales”, por ejemplo, sesiones de asesoramiento o entrevistas de trabajo. En su nivel más básico, se pueden producir dos cursos de acción. El profesional puede limitarse a asumir que el participante está dispuesto a ser grabado y, a menudo de manera indirecta, ejercerá una presión indebida sobre él hablando en su lugar: ¿“No tenemos nada que esconder, verdad?” Alternativamente, es posible que el “no profesional” sienta que negarse podría crear problemas en ese encuentro y modificar de algún modo las acciones del profesional hacia él. En condiciones ideales, usted debe proporcionar a los participantes un modo de contactar directamente con usted, de manera que si cambian de opinión después de la reunión, puedan hablar directamente con usted y solicitar que la grabación sea destruida. Además, en las

hojas de información y mientras hable con ellos, usted debe destacar que negarse a tomar parte en el proyecto (o la aceptación) no afectará al modo en que son tratados.

Otra directriz se preocupa de saber cuándo debe dejar de grabar:

- Detenga la grabación si el paciente le solicita que lo haga o si la grabación está teniendo un efecto adverso sobre el participante o el entorno de la investigación.

Obviamente, si alguien le pide que deje de grabar, límitese a apagar el aparato. Sin embargo, juzgar cuándo algo está teniendo un “efecto adverso” puede ser un asunto muy complicado y, de nuevo, usted tiene que mantenerse alerta. Durante un grupo de discusión que dirigí, una de las participantes se alteró y comenzó a utilizar expresiones insultantes. En un momento dado pensé que, de hecho, podía llegar a ponerse violenta físicamente hacia otros en el grupo. Después que otros participantes en el grupo y yo intentáramos calmar los ánimos, detuve rápidamente la grabación, de manera que la participante se pudiera relajar y abandonar la sala. Acudí entonces junto a ella y tuvimos una conversación muy larga, dejé de lado mi identidad como investigador y escuché su historia. Aunque éste es un caso muy extremo, una acción “cargada emocionalmente” de este tipo no es única. Las personas pueden llegar a implicarse increíblemente en la situación y, de hecho, llegan a hacerlo. Los encuentros orientados a la investigación (como las entrevistas y los grupos de discusión) pueden llegar a ser en ciertos momentos entornos terapéuticos o de asesoramiento, o espacios en que las personas ofrecen información muy personal. No es responsabilidad suya convertirse en un “asesor”, pero sí lo es ser consciente de las implicaciones potenciales de sus acciones, especialmente cuando se investigan temas sensibles o emotivos. Es posible que usted necesite tener acceso a información de contacto de servicios profesionales o grupos de apoyo.

Tenemos que considerar otros tres puntos más:

- No utilice las grabaciones para propósitos que estén fuera del ámbito del consentimiento original de uso sin obtener consentimiento adicional.
- Asegúrese de que la grabación no compromete la intimidad y la dignidad del participante.
- Tome medidas de seguridad apropiadas para el almacenamiento de las grabaciones.

Una manera en que conseguimos tradicionalmente estos propósitos es asegurando a todos los participantes que toda la información se tratará confidencialmente y que se establecerá su anonimato en cualquier transcripción o informe de investigación posterior. *La confidencialidad y el anonimato* se suelen conseguir habitualmente:

- No revelando ningún detalle personal identificador de los participantes cuando se habla a otros, a menos que formen parte del equipo del proyecto.
- Eliminando de las transcripciones o los informes de investigación todos los detalles que pudieran identificar a los participantes específicos o la localización precisa del lugar de investigación. Estos detalles tienen que ver por lo general con referencias a nombres y lugares reales. Puede que encuentre problemas cuando sus participantes o los sitios de investigación se toman de una comunidad o de una consulta pequeñas. Por ejemplo, cuando investigaba la organización social de un grupo de desarrollo de directrices para la práctica clínica (un grupo multidisciplinar que evalúa la calidad de los datos de investigación sobre un trastorno médico específico y produce directrices respaldadas por el gobierno sobre la práctica óptima), uno de mis colegas tuvo que eliminar todas las referencias al trastorno, los artículos de investigación y los tratamientos y medicamentos específicos que el grupo estaba revisando. Si se hubiera incluido alguna de estas referencias, cualquier miembro de la comunidad médica habría sabido con exactitud qué grupo se estaba investigando. Del mismo modo,

con el proyecto de Mujeres en la construcción, tuve que eliminar las referencias al tamaño y el ámbito de las compañías sobre las que los participantes hablaban, ya que hay muy pocas mujeres en los roles muy altos en las compañías principales del sector de la construcción. A menudo, resulta muy difícil hacer anónimas en las publicaciones las grabaciones de vídeo o las imágenes fijas (incluidas las capturas de pantalla o tomas de pantalla de vídeos). Es frecuente que los investigadores borren o emborronen los rostros de los participantes o produzcan dibujos lineales de las imágenes.

- Conservando todas las grabaciones y copias de cualquier detalle que pueda identificar a los participantes (por ej., los impresos de consentimiento, los registros de selección) en armarios o cajones de seguridad. Dada la tecnología actual, esto incluye mantener todos los archivos o documentos electrónicos relevantes en archivos o servidores de seguridad a los que solo usted o el equipo de investigación tenga acceso.
- Reproduciendo las grabaciones únicamente ante el equipo de investigación. Debo advertir que, con algunos proyectos de investigación, los investigadores solicitan específicamente el consentimiento para reproducir las grabaciones en otros espacios, por ejemplo, en reuniones académicas o talleres, en presentaciones o conferencias académicas o en las aulas para los estudiantes. Más recientemente, dada la preocupación por generar archivos de datos cualitativos para que otros investigadores trabajen con ellos, algunos solicitan el consentimiento para reutilizar las transcripciones, las grabaciones o ambas cosas para otros proyectos de investigación. Es importante que usted, cuando obtenga el consentimiento escrito de los participantes, consiga que den su consentimiento para cada tipo de uso de la grabación.

Al considerar la dignidad de los participantes, debe pensar también: qué información que usted recoja es realmente

fundamental para el proyecto de investigación. Por ejemplo, cuando grabábamos en vídeo algunos encuentros médicos de familia/paciente, colocábamos la cámara de modo que se centrara sólo en el escritorio en la sala de consulta y no enfocara la camilla de exploración. Como el proyecto se preocupaba por el modo en que se utilizaban los ordenadores en la consulta, sentíamos que no era esencial ni apropiado filmar a los pacientes en la camilla de exploración. De esta manera, conseguimos maximizar (parte de) la intimidad y dignidad de los pacientes, ya que muy rara vez tenían que aparecer delante de la cámara mientras estaban desnudos, semidesnudos, vistiéndose o desvistiéndose.

Con algunos grupos (en particular, los niños), la intimidad de un participante no se puede garantizar siempre, ya que es posible que surjan algunos problemas legales. Por ejemplo, un niño podría revelar en una entrevista el abuso físico que sufre de sus padres, su tutor u otro niño, o actividades ilegales como el robo o el consumo de drogas. Usted debe intentar establecer con antelación si podrá proporcionar total confidencialidad si se plantean estos temas. Obviamente, eso dependerá del tema de la investigación. Si el proyecto se centra en las experiencias de los niños con las drogas ilegales o la ingesta de alcohol por debajo de la edad legal, usted debería proporcionarles acuerdos de plena confidencialidad. Por lo general, si se enfrenta con cualquiera de estos dilemas éticos, debe consultar a su supervisor, a su director o a expertos relacionados en el área.

Grabaciones en “espacios públicos”

En general, al hacer grabaciones en espacios públicos usted tiene que seguir directrices diferentes. ¿Cómo puede ofrecer un consentimiento informado si está grabando en vídeo el comportamiento de la gente en un centro comercial, en el área de recepción de un gran hospital o en el andén de un tren? En estos casos, es probable que sea imposible recabar el consentimiento de cada persona, debido al enorme número de ellas que pasan delante del objetivo de la cámara. Tiene usted que seguir un conjunto

diferente de procedimientos. Vale la pena señalar que ninguno de esos espacios es “público” en cierto sentido de la palabra: los centros comerciales son propiedad de compañías, el área de recepción de un hospital y los andenes de tren están siempre bajo la jurisdicción de una organización, incluso los parques públicos los mantienen gobiernos locales, que son titulares de su propiedad. En estos casos usted necesita, por lo general, recabar el permiso de esa organización específica antes de hacer alguna filmación. Los requisitos que se exijan de usted dependerán del espacio específico en el que quiera grabar, los objetivos de su grabación y las demandas de la organización específica. Por ejemplo, VON LEHM y cols. (2001) estaban interesados en cómo se comportan las personas en museos y galerías, especialmente cómo examinan y aprecian las obras exhibidas y cómo interactúan con ellas y con otros visitantes. Los autores tenían permiso de los directores del museo, pero les pidieron además que colocaran grandes carteles delante de las cámaras para informar a los miembros del público de que entraban en un área en la que estaba teniendo lugar una grabación. Sé también que en los EE.UU. es preciso obtener un consentimiento específico de un comité de ética antes de realizar cualquier grabación en espacios públicos.

Comentarios finales

Tengo la esperanza de que todos estos puntos estén relativamente claros. El modo en que se relacionen con su investigación dependerá de los rasgos específicos de su proyecto. Pensar en las implicaciones éticas de su investigación no es nunca un requerimiento u obstáculo burocrático u organizativo. Es esencial para cualquier proyecto de investigación. Es esencial que todo aquel que desee realizar investigación muestre *respeto* por las personas a las que está investigando (y lo demuestre con sus acciones a lo largo de la vida del proyecto). Si desea usted quedarse con un mensaje, éste será: *conozca las posibles implicaciones de sus acciones y sea sensible a ellas*. A pesar de todas las advertencias que he ofrecido en esta sección, deseo señalar de nuevo que, en la

mayoría de las situaciones, la gente estará muy contenta de que grabe lo que está hablando o lo que está haciendo. Recuerde informarles claramente y buscar su consentimiento. Sobre todo, trate a sus participantes con respeto, nunca son “meros datos”.

⇒ **Puntos clave**

- Es su deber conocer las directrices, recomendaciones o códigos de conducta ética relevantes que se puedan aplicar a la investigación que usted emprende.
- Su investigación no debe causar daño o malestar psicológico o físico a nadie que tome parte en ella. Toda persona que participe en la investigación debe saber que está implicada en una investigación, comprender de lo que trata y consentir en su participación en ella.
- Usted no se debe poner nunca en situaciones potencialmente peligrosas.

Lecturas adicionales

Estas obras tratan con más detalle los problemas éticos en general o para métodos o enfoques específicos:

BARBOUR, V. (1995) *Doing Focus Groups*. (Libro 4 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *Grupos de discusión en Investigación Cualitativa* (Libro 4 de la Colección Investigación Cualitativa). Madrid: Morata].

Economic and Social Research Council (2005) ESRC Research Ethics Framework. Online at <http://www.esrc.ac.uk/ref>; consultado el 21 de febrero de 2006.

FLICK, U. (2007a) *Designing Qualitative Research*. (Libro 1 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *El diseño en Investigación Cualitativa* (Libro 1 de la Colección Investigación Cualitativa). Madrid: Morata].

FLICK, U. (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research*. (Libro 8 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *La gestión de la calidad en Investigación Cualitativa* (Libro 8 de la Colección Investigación Cualitativa). Madrid: Morata].

KELLY, M. y ALI, S. (2004) “Ethics and social research”, en C. SEALE (ed.), *Researching Society and Culture*. (2ª Ed.). Londres: Sage, págs. 115-128.

RYAN, A. (2005) “Ethical issues”, en en C. SEALE (ed.), *Researching Society and Culture*. (2ª Ed.). Londres: Sage, págs. 230-247.

4

Aspectos prácticos de la grabación

Contenido del capítulo

El equipo de grabación

¿Cómo sabe lo que tiene que grabar?

Los aspectos prácticos de las entrevistas y los grupos de discusión

Los aspectos prácticos de las etnografías basadas en audio o vídeo

Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- saber más sobre algunos dilemas muy prácticos, incluidos: qué grabar, cómo grabarlo, qué partes de sus grabaciones debe transcribir y el nivel de detalle de las transcripciones;
- ver que no hay respuestas definitivas a cualquiera de estas preguntas y que la mayoría de ellas depende de cuál sea su enfoque de análisis junto con el tema en el que usted se centre;
- conocer algunos puntos fundamentales que le pueden ayudar a tomar ciertas decisiones, y
- saber que, haga lo que haga, no debe entrar precipitadamente pertrechado en el campo, por ejemplo, con su cámara de vídeo y una libreta de notas y asumir que todo marchará con arreglo a su plan perfectamente desarrollado.

El equipo de grabación

Un elemento de vital importancia del equipo es el aparato de grabación. Por lo general, usted necesitará el equipo siguiente:

- grabadora de audio o cámara de vídeo,
- cintas de audio o vídeo (y algunas de repuesto),
- pilas adicionales,

- micrófono(s) externo(s),
- libreta de notas y bolígrafo,
- un buen conocimiento práctico de cómo montar y utilizar este equipo.

El último elemento de la lista es muy, muy importante. Si no está seguro de cómo manejar el equipo, lo único que hará durante todo el encuentro será preocuparse por si el aparato está funcionando o no. Incluso si sabe con exactitud cómo manejarlo, es posible que cometa aun así errores realmente “estúpidos”. No he dejado (hasta el momento) de grabar al menos parte de un grupo de discusión o entrevista, pero se me ha quedado presionado el botón de pausa durante parte de una entrevista, se me ha roto el equipo y me las he arreglado para insertar el micrófono en la toma equivocada (y, de esa manera, he tenido que transcribir una grabación en murmullos).

En la actualidad, hay una gran variedad de grabadoras de audio y cámaras de vídeo. No voy a presentar los modelos específicos que usted podría utilizar, pero deseo señalar algunos de los beneficios y limitaciones de los diferentes tipos de aparatos de grabación.

Grabadoras de cinta de audio

Estos artilugios son todavía los aparatos de uso más común. Con este tipo de dispositivo usted debe tratar de conectar siempre *un micrófono externo*. Algunas grabadoras de cinta de audio tienen un micrófono incorporado, pero yo nunca lo utilizo pues a menudo recogen tanto el ruido del “motor” como el del habla. Además, ha de ser consciente de que, a menudo, tendrá que detener la grabación en algún punto durante el encuentro y dar la vuelta a la cinta, dado el tiempo de registro limitado de las cintas de audio. Con la mayoría de los grupos de discusión (y algunas entrevistas en profundidad) es posible que tenga que cambiar las cintas más de una vez. En la actualidad se dispone de varios transcriptores de uso sencillo para cintas de audio.

Grabadoras de minidiscos

Por lo general, las grabadoras de minidiscos producirán una grabación de mayor calidad, más clara, que las de cintas de audio. Como muy pocos de estos aparatos tienen micrófonos internos, tendrá que utilizar uno externo. Estos dispositivos permitirán también un tiempo más largo de grabación por disco, de modo que es poco probable que tenga que interrumpir el encuentro y cambiar los discos. Pueden plantear un problema a la hora de transcribir la grabación, pues en la actualidad no hay transcriptores diseñados para minidiscos. Esto significa que, a menudo, tendrá que regrabar la grabación en una cinta de audio (para poder utilizar un transcriptor) o disponer de la tecnología y el equipo para descargar la grabación en un ordenador (para utilizar un transcriptor informático).

Grabadoras de audio digitales o de disco duro

Estos artilugios son dispositivos que graban el sonido directamente en un chip de ordenador que llevan en su interior y producen una grabación de calidad muy alta. Es frecuente que tengan micrófonos internos de gran calidad; por tanto, compruebe el dispositivo para ver si es necesario un micrófono externo. De nuevo, como sucede con las grabadoras de mini-discos, estos dispositivos ofrecen un tiempo de grabación muy largo, de manera que no tiene que preocuparse porque vaya a perder alguna parte de la conversación. Estos aparatos están diseñados para conectarlos directamente a un ordenador, de manera que es posible descargar y almacenar el(los) archivo(s) de audio con gran rapidez y sencillez. La grabación se puede reproducir entonces en un reproductor de audio en un ordenador. La única limitación real puede ser el coste de estos dispositivos en comparación con los otros tipos presentados antes. Sin embargo, muchos de los reproductores de MP3 que la gente suele utilizar para reproducir y descargar música se pueden usar cada vez más como aparatos de grabación.

Cámaras de vídeo

Puede elegir entre:

- aparatos analógicos, que graban en cintas VHS o Hi8, o
- aparatos digitales, que graban en cintas Mini DV, tarjetas de memoria o DVDs.

Aunque algunas cámaras tienen micrófonos bastante buenos, suele ser necesario utilizar también alguna forma de micrófono externo. En algunas situaciones es posible que necesite usar una lente adicional de gran angular (que enroscará sobre la lente de su cámara) y un trípode. Para transcribir (y analizar) la grabación, puede utilizar el reproductor de vídeo apropiado o descargar las imágenes en el ordenador. Si utiliza un reproductor de vídeo, a menudo necesitará que el aparato le permita producir una imagen congelada de manera estable (es decir, sin borrosidad ni saltos) y tenga buena capacidad de cámara lenta. Las cámaras de vídeo digitales se han hecho mucho más asequibles recientemente y ofrecen una mejor calidad de grabación y una imagen más estable cuando se observan imágenes congeladas o se reproducen las cintas en cámara lenta.

Micrófonos externos

Suelen venir en dos tipos: multidireccionales y unidireccionales. Como el nombre indica, unidireccional significa que el micrófono recoge el sonido procedente de una dirección general (a menudo, un arco de sonido de 90° o 120°), mientras que multidireccional significa que recoge 360° de sonido. El micrófono unidireccional puede funcionar bien en entrevistas individuales, pero con los grupos de discusión y las actividades que se producen de modo natural usted debería utilizar micrófonos multidireccionales. Puede obtener también aparatos que constan de dos micrófonos multidireccionales, con largos cables en ambos, que se unen en un solo conector. Estos micrófonos son realmente útiles para grabar grupos de discusión o reuniones grandes en un solo aparato de

grabación, pues se pueden colocar en cada extremo de la mesa o la sala.

La revisión anterior de los posibles aparatos de grabación no es en absoluto extensa o detallada, pero le ofrece algunos puntos para su consideración. Encontrará a menudo que su elección de equipo de grabación se rige por lo que usted tiene en ese momento a mano en el lugar donde estudia o trabaja, el presupuesto del que dispone (si es que dispone de algo) y lo que sus amigos y colegas usan normalmente o le proponen que utilice. No debe preocuparse mucho; trastee con el equipo antes de utilizarlo en un entorno de investigación y sea consciente de las limitaciones potenciales de cada aparato.

¿Cómo sabe lo que tiene que grabar?

Probablemente usted tendrá algunas ideas ya, habrá leído las publicaciones relevantes, tendrá algunas corazonadas y (tal vez) habrá experimentado un momento de inspiración. Es probable que también se haya dado cuenta de que existe una laguna en las publicaciones o un tema en el que es preciso centrarse desde un ángulo ligeramente diferente.

Otros —colegas, agencias financiadoras, supervisores, amigos, comités de ética, representantes de su sitio de investigación— habrán leído el resumen de su proyecto y, con suerte, le habrán ofrecido consejo sobre qué datos ha de recoger y cómo y cuándo ha de hacerlo. El curso de acción que usted tome luego dependerá de la(s) fuente(s) de sus “datos” grabados. Obviamente, los aspectos prácticos de saber qué debe grabar en una entrevista individual son radicalmente diferentes a los implicados en saber qué debe grabar, por ejemplo, en una etnografía basada en vídeo de cómo funciona un bufete de abogados.

Voy a dividir ahora el análisis siguiente en dos áreas. En primer lugar, me centraré brevemente en las llamadas grabaciones “iniciadas por el investigador”: las entrevistas y los grupos de discusión (para un análisis más detallado, véanse KVALE, 2007, y

BARBOUR, 2007, en esta colección). Proseguiré luego centrándome en las interacciones “que se producen de modo natural”: las grabaciones basadas en audio o vídeo y la etnografía. Como señalé en el capítulo anterior, la división entre grabaciones iniciadas por el investigador y grabaciones que se producen de modo natural es *muy problemática* y, por tanto, puede ser equívoca. No obstante, por el momento y para hacer más sencilla su vida y la mía, trabajemos con esa división binaria. Para cada área, me voy a centrar en tres prácticas interrelacionadas: la selección, el foco temático y los momentos reales de grabación.

Los aspectos prácticos de las entrevistas y los grupos de discusión

La selección de los participantes

Cuando se generan datos de entrevista y de grupos de discusión, el aspecto que plantea más retos suele ser *la selección*. Tenga en cuenta que puede ser una actividad muy, muy lenta y “tortuosa”. Sin embargo, el proceso de encontrar participantes y concertar entrevistas o reunir grupos de discusión es, como puede resultar obvio, absolutamente central para los resultados de su investigación. RUBIN y RUBIN (1995) señalan cuatro áreas clave en torno a la selección:

- encontrar participantes informados;
- obtener una variedad de puntos de vista;
- someter a prueba temas emergentes con nuevos participantes, y
- escoger participantes para extender los resultados.

Todos estos puntos son ideales muy valiosos; sin embargo, la práctica real se puede desviar de ello: como ocurre con muchas otras cosas, la selección suele tener lugar de modo *ad hoc* y aleatorio.

Los problemas reales de la selección pueden variar espectacularmente. Al acceder a los participantes potenciales, es posible que tenga que transitar muchos caminos, dependiendo a menudo en un principio de encuentros aleatorios, amigos y colegas, y luego de contactos proporcionados por otros entrevistados o participantes en los grupos de discusión (a menudo, se denomina a esto muestreo en bola de nieve). Es importante *intentar* obtener una variedad de puntos de vista sobre el tema de su investigación, pues es frecuente que los pocos participantes que hablan de un modo radicalmente diferente o contrapuesto a los demás sean centrales para modificar sus teorías. Sobre todo, es *vital tomar algunas notas de campo sobre el proceso de selección* y ofrecerlas en los informes de la investigación, ya que los asuntos relativos al acceso y la selección pueden ser fundamentales para comprender algunos de los resultados de la investigación. Por ejemplo, cuando estaba intentando seleccionar a médicos de familia para que hablaran sobre cómo se ocupaban de los pacientes con problemas de alcohol, uno de los médicos me dijo: “Éste es un problema importante, pero no voy a hacer una entrevista porque no quiero que me conozcan como el médico de familia que está interesado en problemas de alcohol en su consulta”. Su resistencia a participar y su preocupación porque los compañeros con los que trabajaba pudieran comenzar a derivarle pacientes con problemas relacionados con el alcohol, documentan un problema más amplio con el que la mayoría de los médicos de familia luchan cuando se enfrentan a los problemas de alcohol de sus pacientes. Este discurso —la lucha constante— fue también un tema central en las entrevistas y los grupos de discusión posteriores.

Generar una lista de preguntas y temas

Por tanto, una vez que ha concertado una entrevista o ha convocado un grupo de discusión y ha enviado las hojas informativas pertinentes y los impresos de consentimiento, tiene que considerar qué problemas desea cubrir con ese entrevistado específico o ese grupo de discusión específico. Es de esperar que

haya generado ya una guía de temas, un esbozo o plan general. Cualquiera que sea el enfoque que adopte, tanto si produce un plan mecanografiado en papel oficial con membrete como si elabora una lista manuscrita, es útil que tenga algo con usted, sean las palabras “clave”, sean preguntas escritas “esmeradamente redactadas”. Además, en los grupos de discusión (y en algunas entrevistas), es posible que necesite tener algunos otros recursos preparados con antelación, sean fotografías, un vídeo o una presentación, para centrar y facilitar a la vez los debates del grupo.

El contenido real de la lista de preguntas se genera *inicialmente* en negociación con las publicaciones académicas y no académicas pertinentes, junto con sus reflexiones y corazonadas sobre qué áreas *podría* ser importante cubrir en la entrevista. Es preciso que sea consciente de que *las preguntas que haga pueden cambiar el ciclo vital del proyecto*. La lista de preguntas que llevo a las entrevistas o grupos de discusión cambia siempre en relación con diversas influencias. Las preguntas se alteran en relación con el grupo específico o persona con la que estoy: mis conversaciones telefónicas con las personas seleccionadas, lo que he leído sobre ellas o me han contado sobre ellas. En esta lista influyen además mis conversaciones con otros investigadores, lo que he leído en las publicaciones recientes, las conferencias a las que he asistido, las entrevistas o el grupo de discusión que he hecho antes y lo que va surgiendo a partir del análisis que voy llevando a cabo.

Quiero destacar que no es preciso que usted utilice *ninguna* de las preguntas que preparó inicialmente. El objetivo es seguir la conversación del participante, desarrollarla y *trabajar con los interlocutores*, y no delimitar estrictamente la conversación a su agenda predeterminada. No es necesario que haga la misma pregunta de igual manera en cada encuentro. Es frecuente que cubra los mismos temas amplios en entrevistas o grupos de discusión diferentes, bien sean los participantes quienes los planteen como objetos de conversación, bien sea usted quien lo haga. Esto es una razón de ser central de las entrevistas y los grupos: *que le permiten recoger conversaciones contrapuestas y complementarias sobre el mismo tema o problema*.

Grabación

Tiene usted que decidir cómo va a registrar el encuentro de investigación. Por lo general, dispone de las opciones siguientes:

- Tomar notas después del encuentro.
- Tomar notas durante el encuentro.
- Grabarlo en audio.
- Grabarlo en vídeo.

Yo trato de grabar en audio siempre, por varias razones de índole muy pragmática: *Deseo interactuar con los participantes*, no quiero pasar una gran parte de mi tiempo con la cabeza agachada escribiendo. Además, la cinta me proporciona un registro mucho más *detallado de la interacción verbal* del que me puede ofrecer cualquier cantidad de notas o reflexiones. Puedo volver a escuchar las cintas, producir transcripciones y basarme luego selectivamente en ellas para proporcionar demostraciones de mi argumento.

Algunas personas graban los grupos de discusión con cámaras de vídeo (y algunos graban también las entrevistas individuales con ellas), pero las grabaciones de vídeo de este tipo pueden plantear algunos problemas prácticos. La pregunta principal que usted tiene que hacer es: *¿necesito realmente la información adicional que los datos de vídeo ofrecen?* Sin lugar a dudas, los datos de vídeo le ofrecen algunas ventajas:

- *Un registro del comportamiento no verbal.* Todos utilizamos habitualmente gestos y acciones faciales y corporales para elaborar el significado de algunas ideas o temas que estamos intentando transmitir.
- *Una ayuda para el proceso de transcripción.* Cuando se intenta transcribir los grupos de discusión a partir únicamente de cintas de audio, a menudo uno no sabe con certeza qué persona está diciendo qué cosa específica. Con frecuencia, es mucho más sencillo descubrir la identidad de un hablante

cuando se dispone de la información adicional ofrecida por un vídeo.

Sin embargo, la grabación de vídeo tiene varios costes potenciales:

- *Es menos probable que los participantes accedan a tomar parte.* Algunos piensan que el vídeo es demasiado invasivo y que una grabación de audio ofrece un grado más alto de anonimato.
- *Los participantes pueden tardar mucho tiempo en acostumbrarse al equipo.* Parece que a la gente le lleva menos tiempo “olvidarse” de la presencia de un grabador de audio que de uno de vídeo. Además, es más difícil ignorar la presencia de una cámara de vídeo si hay una persona operando con ella constantemente.
- *Es posible que un investigador adicional tenga que operar la cámara de vídeo.* No siempre es sencillo encontrar un lugar adecuado para colocar la cámara, de manera que su campo de visión capte a todos los participantes (y al investigador). El origen de esto puede ser la forma de la habitación, el lugar donde las personas se colocan o el tamaño del grupo. En estos casos, usted puede elegir colocar la cámara para obtener la mejor toma posible, tener múltiples cámaras o pedir a alguien que se quede operando con ella.

Que los beneficios pesen más que los costes está íntimamente relacionado con la pregunta de investigación que usted está acometiendo. Debe preguntar siempre: ¿es necesaria la intrusión adicional de una cámara de vídeo, especialmente con respecto a la intrusión en la intimidad de un participante?

Con independencia de si graba el encuentro en cinta de audio o vídeo, debe pensar también en pasar a limpio sus observaciones o impresiones sobre el encuentro. Es habitual que, antes de encender el aparato de grabación o después de apagarlo, se produzcan conversaciones realmente interesantes y relevantes. Siempre tomo

notas lo más pronto posible, a menudo justo después de que el(los) participante(s) o yo salgamos del espacio de investigación. Habitualmente, registro una descripción de lo que ha sucedido:

- en nuestras fases iniciales, antes de que el aparato de grabación se encienda,
- durante la grabación y
- después de haber apagado el aparato de grabación.

Haga usted lo que haga, asegúrese de tomar algunas notas razonablemente pronto después del encuentro, pues no pasará mucho tiempo antes de que olvide los puntos destacados. Por lo general, garabateo todos los puntos o frases clave que puedo recordar y los redacto más tarde ese día o al día siguiente. La descripción final puede variar en detalle desde un párrafo que cubra cada sección (antes, durante y después de la grabación) hasta descripciones mucho más extensas y elaboradas. En ocasiones, estas descripciones pueden suponer una mejora real de su comprensión de ese encuentro. Por ejemplo, estaba entrevistándome con una persona en una cafetería cuando salió el tema de su sexualidad y él comenzó a hablar en voz muy baja. Después de la entrevista, cuando salimos del café, señaló que: “Ésta es una comunidad pequeña y no quiero incomodar a futuros clientes”. Para ese entrevistado, se trataba de un tema sobre el que resultaba problemático hablar en un espacio público como aquel y ello me permitió hacerme una idea de por qué fue abandonado tan bruscamente. Analizamos entonces esta cuestión, la política de la sexualidad y los negocios, lo que me ayudó a afinar más mi manera de comprender el tema.

Los aspectos prácticos de las etnografías basadas en audio o vídeo

La selección de los participantes

La selección, como ocurre con los grupos de discusión y las entrevistas, es central para la trayectoria de su investigación. Sin embargo, es posible que tenga que tener en cuenta consideraciones y problemas (potenciales) diferentes. Por lo general, usted estará tratando de registrar algún tipo de actividad organizativa colectiva *que tendría lugar si usted no estuviera presente*, por ejemplo, una reunión de grupo o una reunión individual entre un profesional y un cliente. Muy rara vez seleccionará a participantes individuales en diversos sitios, sino más bien a *un grupo de participantes dentro de un sitio de investigación* (o, en ocasiones, grupos de personas distribuidos por varios sitios de investigación). Debo advertir que gran parte de lo que digo más adelante sobre la selección para las etnografías basadas en audio o vídeo es similar a lo que tiene lugar cuando emprende una investigación con entrevistas y grupos de discusión con participantes dentro de una organización individual. Sin embargo, a diferencia de las entrevistas o los grupos de discusión, en que usted coordina a un grupo específico de personas para que hablen con usted y los dirige para centrarse en su agenda específica, su propósito es registrar los encuentros mientras se producen tal como suelen hacerlo, sin interferencias indebidas de usted o de su(s) aparato(s) de grabación.

La selección se produce a menudo en tres fases interrelacionadas. Usted tiene que:

- contactar con alguien en el sitio de investigación que pueda facilitar el acceso inicial a ese sitio;
- obtener permiso de los que dirigen ese sitio de investigación específico y
- obtener el consentimiento de los participantes específicos a los que grabará.

Voy a ofrecer dos narraciones de mis propias experiencias (véanse los Recuadros 4.1. y 4.2), que perfilan cómo las fases anteriores se pueden producir en la práctica. Cualquiera de ellas puede parecer terrorífica, especialmente en el sentido de la duración que puede tener el proceso, pero recuerde que son sólo un ejemplo.

Recuadro 4.1. Ejemplo 1: Toma de decisiones médicas en una sala de hospital

Estaba conversando con una amiga y mencionó un estudio que se encontraba a punto de iniciar. Iba a entrevistar a profesionales médicos y pacientes en una unidad específica de un hospital para comprender cómo se tomaban diversas decisiones de tratamiento. Señalé que, en lugar de basarse únicamente en lo que los pacientes y los profesionales le decían que ocurría, podría ser realmente útil tener algunas grabaciones de las interacciones médicas cuando éstas se producían.

Algunas semanas después, mi amiga habló conmigo y me dijo que había mencionado la idea a uno de los clínicos principales que trabajaba en la unidad y que éste se mostró realmente interesado. Me invitaron a una reunión que celebraban sobre el estudio de entrevistas y resumí de modo breve mis ideas en cuanto a las diferentes maneras de grabar el proceso de toma de decisiones. El clínico estaba entusiasmado y dijo que preguntaría a otros miembros de su equipo qué pensaban sobre ello. Un mes después me invitaron a visitar la sala y me concedieron una visita guiada. Me presentaron a todos los miembros del equipo (incluido el personal de administración, los profesionales de enfermería y los clínicos) y me pidieron que presenciara una consulta. La visita les permitió preguntarme sobre el posible estudio y me permitió hacerme una idea de lo que su trabajo implicaba. Hice varias preguntas sobre sus procedimientos específicos, rutinas, equipo y documentación. Al final de la visita tenía una noción de viabilidad del estudio y me di cuenta, debido a la naturaleza móvil y distribuida de su trabajo, de que sería mejor grabar las consultas en audio y realizar notas de campo del trabajo relacionado.

La fase siguiente es hacer los arreglos apropiados para obtener la financiación y la aprobación ética, un proceso que puede llevar de tres meses a un año, especialmente porque la investigación en los entornos médicos tiene muchos niveles de aprobación ética. Antes de iniciar el estudio, visitaré el sitio varias veces y es probable que presente el proyecto en una de las reuniones del equipo de la unidad, donde pueda responder cualquiera de sus preguntas. Antes de llegar a cabo ningún período de observación o grabación, tendré que recabar el consentimiento informado de todos los profesionales médicos y de cualquier paciente al que observe.

Recuadro 4.2. Ejemplo 2: Validación de documentos en reuniones de equipo

De nuevo, un amigo se dirigió a mí con este proyecto. Él estaba realizando una etnografía de una organización que publica mucha información y revisiones científicas. El director de esa organización le había pedido que investigara cómo se producía la información. Parte del proceso implicaba una serie de reuniones de equipo interdisciplinarias para analizar, página por página, borradores de un documento específico para modificar y auditar la calidad de la información. Mi amigo pensaba que la grabación en vídeo de las sesiones del equipo podría ser útil, pues un vídeo “capturaría” el debate de los documentos y podría mostrar exactamente en qué momentos se hacía referencia al texto del documento, en qué momentos era citado y en cuáles alterado. Planteó la idea de grabar en vídeo las reuniones a la coordinadora del grupo específico; la coordinadora lo planteó entonces en su reunión siguiente y él respondió a las preguntas del equipo. Para la reunión siguiente habíamos obtenido el permiso y el consentimiento para iniciar la grabación de las reuniones. El proceso entero, desde el planteamiento inicial de la posibilidad de grabación de las reuniones hasta la instalación de las cámaras de vídeo en ellas, llevó unos dos meses.

Como demuestran estos ejemplos, *el tiempo necesario para obtener acceso a un sitio puede variar espectacularmente*. En muchos proyectos de investigación que realizo trabajo inicialmente con un individuo específico al negociar el acceso a un sitio de investigación. Estas personas se denominan *porteros* y son a menudo amigos, amigos de amigos o colegas o, de modo más infrecuente, surgen de encuentros al azar. En algunas ocasiones he tenido que llamar en frío a personas para intentar negociar el acceso, pero esto puede hacer que la selección sea mucho más problemática. Cuando uno tiene un contacto, esta persona le puede ayudar a coordinar su acceso al sitio y actúa a menudo como su portavoz en las conversaciones con otros miembros de la organización.

Generar una lista de preguntas y temas

A diferencia de la investigación con grupos de discusión y entrevistas, con este tipo de investigación usted no dirige explícitamente la trayectoria de las acciones o la conversación de los participantes. Usted instala el equipo de grabación y deja que la acción “suceda”. Sin embargo, para responder a su(s) pregunta(s) de investigación y seguir algunos de los temas en los que está interesado, necesita saber qué grabar. Obviamente, es mucho más sencillo saber qué grabar cuando las actividades se producen en, y en torno a un espacio y durante períodos establecidos de tiempo. Pongamos, por ejemplo, que está interesado en cómo los mediadores de deuda asesoran a sus clientes. Es probable que estas personas tengan su propio despacho o una sala de reuniones específica donde asesoran a los clientes, y que también concierten los días y momentos específicos en que ven a los clientes. Pero cabe la posibilidad de que descubra también que las salas en que tienen lugar las sesiones se han de cambiar en ocasiones con poca antelación, cuando usted ha empleado ya cierta cantidad de tiempo en instalar el equipo en una sala y no ha traído una extensión lo bastante larga para enchufar la cámara en la nueva sala. O tal vez descubra que parte del trabajo tiene lugar por teléfono y usted no ha

traído un adaptador para enchufar su grabador de audio a él, o que parte del trabajo de asesoramiento de estos profesionales se produce antes de que los clientes lleguen o después de irse, cuando comentan los casos con los colegas mientras toman un café. Sin un conocimiento operativo de las prácticas laborales de los participantes, es posible que no obtenga los “datos” que necesita o desea. La solución práctica para evitar problemas potenciales es *llevar a cabo un poco de trabajo de campo etnográfico antes de emprender cualquier grabación de audio o vídeo*. El período de trabajo de campo puede ir de una visita muy breve al sitio de investigación, donde puede acompañar todo el rato a alguien o realizar una entrevista informal, a una serie de visitas prolongadas.

Realizar algún tipo de trabajo de campo no sólo le permite hacerse una idea de qué “datos” necesita, sino también de los límites de lo que podrá conseguir por medio de la grabación de audio o vídeo.

Mediante un período de trabajo de campo, usted puede establecer:

- Cuáles son las rutinas del trabajo habitual de los participantes y hablar con ellos sobre sus prácticas de trabajo.
- Si necesita ver y comprender los documentos que utilizan y si sería posible obtener copias de cualquiera de esos documentos.
- Si cualquiera de las actividades, tareas o interacciones tienen una distribución espacial o temporal. ¿Puede instalar su equipo en una sala o necesita un equipo realmente portátil? ¿Serán mejores algunos días o momentos del día para visitarlo?
- Si utilizan herramientas, equipos o tecnologías complejas con los que usted se tenga que familiarizar. ¿Necesitará tiempo para trastear con su equipo o que le expliquen qué están haciendo y por qué?
- Si utilizan un lenguaje complejo o especializado con el que usted necesite familiarizarse.
- Qué equipo específico necesitará y dónde tendrá que colocarlo.

Como indica la lista anterior de ideas, a menudo es esencial llevar a cabo alguna clase de trabajo de campo por diversas razones prácticas y metodológicas. Esta información dirigirá la trayectoria de sus preguntas y temas de investigación afinando a menudo sus corazonadas iniciales, así como añadiendo temas adicionales potenciales en los que centrarse. Como se ha señalado antes, es completamente normal que su enfoque cambie y se altere durante el ciclo vital de un proyecto. Después de una ronda inicial de trabajo con sus grabaciones (y notas de campo), volverá probablemente al sitio de investigación para recoger grabaciones adicionales, para hacer preguntas a los participantes sobre cosas específicas que ha observado en las grabaciones o para ambas cosas. Es posible también que busque sitios o situaciones adicionales o alternativas para grabar, para comprender en qué grado las prácticas que usted ha observado son habituales o típicas.

La grabación

A menudo, usted entrará en un sitio de campo y tendrá una corazonada sobre lo que necesita grabar y cómo le gustaría hacerlo. Sabrá ya que va a tomar alguna forma de notas de campo escritas. Con independencia del tipo de información que sea ideal para su proyecto, tendrá que hacer dos preguntas:

- ¿Qué forma de grabación es aceptable para los participantes?
- ¿Qué forma de grabación es viable en este sitio específico?

En algunos proyectos, con algunos participantes, la grabación de audio es la única forma aceptable de grabación. Esto puede estar relacionado con problemas de confidencialidad, los niveles de aceptación de la participación en el estudio o ambas cosas. Como he señalado antes, algunas personas pueden encontrar demasiado invasiva la presencia de una cámara de vídeo. Del mismo modo, es posible que la grabación de audio sea la única opción factible o viable dados los temas que usted está tratando de comprender. Esto es especialmente pertinente cuando los participantes, por ejemplo el

personal de enfermería en una sala de hospital, se mueven mucho, una situación en la que usted tendría que tratar de seguirlos, operar la cámara y evitar obstáculos (y a su vez que sus movimientos obstruyeran a otros).

Grabar en audio un encuentro es, por lo general, mucho más sencillo de coordinar. Sólo necesita transportar una pequeña cantidad de equipo y éste se puede montar con mucha rapidez. El equipo es relativamente discreto una vez que ha colocado el micrófono y ha comprobado su funcionamiento y, por favor, recuerde hacerlo siempre en su sitio de campo. Además, si no puede estar presente en el espacio mientras se produce el encuentro, la mayoría de los participantes pueden operarlo por sí mismos: pueden detener e iniciar la grabación y, si es necesario, cambiar las cintas por usted. En algunas situaciones, como en las reuniones grandes, es posible que precise utilizar dos grabadoras de audio o, en otro caso, dos micrófonos multidireccionales que se fundan en un solo conector de micrófono.

La grabación en audio puede tener desventajas. Por ejemplo, la investigación de ALLISTONE (2002) se centraba en las reuniones entre padres y maestros de escuela. Las reuniones se producían en el aula del maestro y el progenitor o progenitores del niño entraban de uno en uno en ella. Grabando en audio estas reuniones, el autor minimizó el nivel de intrusión y aumentó también el número de padres que consintieron que la reunión se grabara. Él se sentaba fuera del aula, respondía cualquier pregunta de los padres y confirmaba que habían aceptado tomar parte en la grabación. Entre una sesión y otra entraba de nuevo en el aula para cambiar la cinta. La desventaja de este enfoque sólo se hizo relevante cuando se puso a escuchar las cintas y analizarlas.

Al escuchar las cintas, ALLISTONE se dio cuenta de que el profesor, antes del anuncio inicial sobre las calificaciones del niño, se interrumpía a menudo y se producía entonces lo que sonaba como un “revolver” de papeles. Una vez que el sonido había cesado, el profesor comunicaba la noticia sobre las calificaciones del niño. Sonaba también como si el profesor estuviera leyendo un documento cuando comunicaba la noticia y, a menudo, los

profesores prologaban sus palabras diciendo: “Bien, el informe del Sr. Brown dice que...”. ALLISTONE se dio cuenta de que estos informes, escritos por otros profesores, eran un recurso esencial para comunicar “malas” noticias sobre las calificaciones de los niños. Orientando a los padres a la presencia de un documento, buscándolo y leyéndolo explícitamente en voz alta (en lugar de echarle un simple vistazo y resumir la información), el profesor intentaba demostrar a los padres que transmitía *el punto de vista de algún otro*. Este profesor específico no era el autor de las malas noticias; más bien, se estaba limitando a comunicar lo que otro profesor había dicho y, por tanto, los padres no lo podían considerar totalmente responsable. Como se basaba únicamente en un registro verbal del encuentro, ALLISTONE pudo únicamente presumir el papel de los documentos, de modo que habló luego con una de las profesoras en su estudio y ella confirmó su corazonada sobre el uso de éstos. Esta historia tiene la utilidad de demostrar una de las desventajas potenciales de basarse sólo en cintas de audio. Si ALLISTONE hubiera podido grabar en vídeo la reunión o hubiera podido permanecer en la habitación (y tomar algunas notas de campo) mientras se hacían las grabaciones, es posible que su atención se hubiera centrado con mayor rapidez en el papel del uso de documentos. Sin embargo, dicho esto, el uso de documentos era sólo una parte de una gama entera de recursos que los profesores utilizaban cuando comunicaban malas noticias a los padres.

Grabar en vídeo tiene también sus ventajas y desventajas. A menudo, necesitará transportar mucho más equipo y puede llevarle mucho más tiempo instalarlo. Una vez que está en el sitio de investigación, tendrá que tomar varias decisiones y a menudo necesitará probar la cámara en varios lugares para conseguir la mejor toma. Depende de la información que desee. En la mayoría de los entornos, montará la cámara (o cámaras) en un trípode, la dirigirá al lugar donde la gente va a estar trabajando y ajustará entonces la posición y la altura del trípode, así como el ángulo de la cámara, y acercará y alejará la toma. No todas las salas le ofrecen una buena posición para colocar la cámara o un gran campo de visión para capturar toda la acción y es posible que tenga que mover

muebles, utilizar extensiones de enchufes o usar más de una cámara. Mediante un trabajo de campo previo, usted debería conocer ya qué tipo de acciones desea poder grabar; éstas incluyen a menudo:

- el rostro, los gestos y (partes del) cuerpo de los participantes;
- cualquier utensilio o equipo, u otros objetos que utilicen, y
- cualquier documento del que hagan uso.

Cuando se trata de filmar pantallas de ordenador, debe ser consciente de que rara vez verá con claridad lo que está sucediendo en ellas. Por algún motivo técnico, la imagen suele ser muy mala. Si necesita grabar de un modo continuado la información que aparece en la pantalla tendrá que establecer, por lo general, algún tipo de conexión directa entre el ordenador y otra cámara de vídeo. *No hay una toma o ángulo perfectos*, tendrá que trabajar siempre con las posibilidades de la sala y las actividades, y ser consciente de que la gente a menudo se removerá en su silla, la moverá de un lado a otro o caminará por la sala. Tendrá también que disponer un lugar adecuado para el micrófono y asegurarse de que nadie pueda tropezar con alguno de los cables.

Como un breve inciso de carácter práctico, debe saber que los conectores del micrófono pueden causar tensión en la entrada del micrófono en la cámara de vídeo. Si estira el cable demasiado o se produce un tirón (por alguien que tropiece con el cable), la entrada, el conector o ambos se pueden dañar de manera irreversible. Por tanto, otro elemento de equipo que resulta necesario tener es algún tipo de cinta adhesiva: yo llevo siempre cinta de embalar y cinta de fontanero. Pego el cable del micrófono al cuerpo de la cámara de vídeo, o al trípode, para dejar un trozo de cable de sobra y reducir cualquier presión sobre el enchufe, y pego los cables sueltos a los muebles o al suelo.

Por último, tiene usted que considerar si estará en la sala cuando las actividades tengan lugar, aunque debe entender que esto no siempre es aceptable para los participantes ni es factible observar el encuentro. Por lo general, obtendrá información realmente útil

observando “de primera mano” lo que está sucediendo en vez de basarse únicamente en una grabación de audio o de vídeo. Es posible que pueda llevar a cabo un período de trabajo de campo observacional (en el que usted asistirá a algunos encuentros); en otras ocasiones usted podría montar el equipo y salir del entorno. Obviamente, si va a estar operando la cámara de vídeo de modo continuado para poder dirigirla hacia una escena en movimiento y cambio constante, tendrá que estar en la zona por obligación. Sin embargo, dicho esto, a menudo es mejor montar el equipo en un trípode, calcular el mejor ángulo y dejarlo solo. Cuando opera de modo continuado o “trastea” con el equipo, sus acciones se pueden convertir pronto en el centro de atención y, por consiguiente, influir de manera indebida en el encuentro. Con independencia de lo que haga, la presencia del equipo de grabación, su propia presencia física o ambos influirán *hasta cierto punto* en la escena. El objetivo es reducir la magnitud de su “contribución” al encuentro y ser sensible al posible efecto que usted haya tenido.

Comentarios finales

Si las descripciones anteriores de los aspectos prácticos de la grabación hacen que todo esto parezca mucho trabajo o que suene muy difícil o complicado, debo disculparme. Créame que no lo es. Ocurre únicamente que he tratado de ofrecerle un relato detallado de cursos de acción muy habituales que a menudo tendrá que tomar. Cuando uno ofrece ese nivel de detalle (y podría haber especificado mucho más), puede mostrar como muy técnico y difícil algo que usted habría dado por supuesto y con lo que hubiera seguido adelante sin más. Por tanto, intente leer mis descripciones anteriores como recordatorios o cosas que es preciso considerar (aunque sea brevemente) en lugar de entenderlas como cosas que “tengo que hacer” o problemas “con los que me enfrentaré”.

⇒ Puntos clave

- Conozca su equipo de grabación antes de entrar en el campo. Manéjelo lo más a menudo que pueda.
- Dése cuenta de que conseguir acceso al campo (y trabajar en él) le llevará a menudo mucho más tiempo del que inicialmente imaginó.
- Mantenga la flexibilidad. Esté preparado para modificar sus ideas sobre lo que constituyen las mejores fuentes y oportunidades para registrar “datos”.

Lecturas adicionales

Las obras siguientes le darán algunos consejos más sobre cómo registrar sus datos:

BARBOUR, V. (1995) *Doing Focus Groups*. (Libro 4 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. (Trad. cast.: *Grupos de discusión en Investigación Cualitativa*. Libro 4 de la Colección Investigación Cualitativa. Madrid: Morata).

BRANLEY, D. (2004) “Making and managing audio recordings”, en C. SEALE (comp.), *Researching Society and Culture* (2ª ed.). Londres: Sage, págs. 207-224.

GOODWIN, C. (1994) “Recording human interaction in natural settings”, *Pragmatics* 3(2): págs. 181-209.

KVALE, S. (2007) *Doing Interviews* (Libro 2 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Libro 2 de la Colección Investigación Cualitativa. Madrid: Morata (2011)].

TEN HAVE, P. (1999) *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. Londres: Sage, cap. 4.

5

La transcripción de materiales de audio y de vídeo

Contenido del capítulo

Introducción a la grabación
Descripción de la escena
Una transcripción básica
Una cuestión de detalle
Una transcripción jeffersoniana
Transcripciones operativas frente a transcripciones para informes
El trabajo con datos basados en vídeo
La transcripción de imágenes
Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- ver las diferentes maneras en que puede transcribir las grabaciones que genera, y;
- conocer a partir de algunos materiales que he recogido —una grabación de personas que están preparando una comida— algunos de los diferentes niveles de detalle que puede añadir a las transcripciones de una misma grabación.

Harvey SACKS (1984), uno de los pioneros del análisis de la conversación, resume las razones que están detrás del uso de equipos de grabación:

Empecé a trabajar con conversaciones grabadas en casete. Estos materiales tenían una única virtud: que los podía volver a reproducir. Podía transcribirlos un poco y estudiarlos extensamente, por mucho tiempo que me llevara. Los materiales grabados en casete ofrecían un registro “suficientemente bueno” de lo que sucedía. No cabía duda de que habían ocurrido otras cosas, pero al menos lo que pasaba en el casete había tenido lugar... Empecé con conversaciones grabadas en casete... simplemente porque

eso fue lo que cayó en mis manos y podía estudiarlo una y otra vez, y también, en consecuencia, porque otros podían examinar lo que yo había estudiado y darle el uso que pudieran, por ejemplo, si querían poder discrepar de mí.

(1984, pág. 26.)

Las grabaciones de audio y, cada vez más, de vídeo del habla y las interacciones, *aunque nunca son un registro exhaustivo de lo que sucede*, nos permiten acceder a muchas de las prácticas de la vida social.

Como SACKS señala, las personas sólo pueden transcribir “un poco” las grabaciones; las transcripciones son, por su propia naturaleza, *traducciones*: son siempre representaciones textuales parciales y selectivas. El proceso real de hacer transcripciones detalladas le permite familiarizarse con lo que está observando. Tiene que escuchar/observar la grabación una vez y otra (y otra)... Mediante este proceso empezará a percibir el interesante y a menudo sutil modo en que las personas interactúan. Se trata de los rasgos dados por descontado del habla y la interacción de las personas que, sin grabaciones, usted de modo habitual no percibiría, no recordaría o no podría registrar con suficiente detalle tomando notas a mano mientras se producen. Lo que es crucial que recuerde es que *usted basa su análisis en la grabación y en sus notas de campo*. Las transcripciones (y las grabaciones) son solo, tomando prestada la frase de SPIELBERG, “ayudas para la imaginación indolente” (citado en GARFINKEL, 1967, pág. 39); pueden ayudarle a recordar “lo que pasaba” en el sitio en que estaba observando. El beneficio subsiguiente de hacer transcripciones es que puede utilizarlas en las presentaciones de sus hallazgos.

Para permitirle cierto grado de acceso a la variedad de procesos implicados, voy a utilizar materiales que, de hecho, he recogido yo: una grabación de vídeo de varias personas preparando juntas una comida.

Introducción a la grabación

Hice esta grabación yo mismo pensando específicamente en este libro. Necesitaba algo mediante lo cual pudiera mostrar cómo

transcribir el habla real y además rasgos “no verbales” tales como los gestos de las manos y el modo en que las personas manipulan los objetos. Eso significaba que tenía que trabajar con grabaciones de vídeo. Quería proporcionar también imágenes fijas de esas grabaciones para que usted pudiera empezar a visualizar de qué estaba hablando. Las simples descripciones escritas de las actividades no verbales son notoriamente difíciles de seguir y las imágenes fijas de dichas actividades pueden suponer una verdadera ayuda para demostrar lo que usted está explicando. Sin embargo, como quería utilizar imágenes fijas, tenía que conseguir el permiso de los participantes y la aprobación del comité de ética apropiado — si la grabación se tomaba de uno de mis sitios de campo— o bien debía recabar el permiso del propietario de los derechos de copia de las imágenes, si la grabación era de un programa de televisión. La solución obvia era generar una grabación nueva y pedir específicamente el permiso de los participantes para utilizarla en este libro.

La ruta más fácil y más rápida era preguntar si podía grabar a algunos de mis amigos “haciendo algo”. Necesitaba que fuera una actividad relativamente limitada en lo espacial, ya que no quería seguirlos con una cámara todo el día, o tener que permanecer detrás de la cámara y cambiar constantemente el ángulo de la toma. Necesitaba algo para lo que no tuviera que procurar la aprobación de un comité de ética o de otras organizaciones, así que todos los contextos médicos y laborales quedaban excluidos. Precisaba también algo que no fuera demasiado técnico o especializado, que sería difícil de seguir si no se tiene un conocimiento real interno del trabajo o de las rutinas organizativas. Un aspecto central es que quería algo que hiciera que las personas compartieran una tarea, ya que quería que se produjeran conversaciones. Al final, pregunté a unos amigos si podría grabarlos haciendo algo “en casa”. Así que acordamos que los grabaría (y que yo me grabaría también) trabajando colectivamente en la preparación de una comida. Y, obviamente, esto tenía la ventaja añadida de que comería y bebería con ellos también.

La lista anterior y el conocimiento relacionado de lo que algunas personas podrían llamar “criterios de selección” es importante. La lente de una cámara coordina el campo de visión de una fotografía o una grabación de vídeo particulares y produce así una forma particular de ver y conocer esa escena. Del mismo modo, factores como las necesidades y las demandas de los comités y las organizaciones de ética, los resultados de los proyectos de investigación y la capacidad de las tecnologías moldean y limitan la forma específica en que cualquier investigación puede ver, conocer y describir el mundo. De modo importante, *las grabaciones y transcripciones mismas son siempre selectivas y siempre parciales*. Nunca podrá ofrecer una transcripción “completa” de una escena; como verá más adelante, incluso en un par de minutos de interacción, ocurren demasiadas cosas como para ofrecer algo que se asemeje a un nivel exhaustivo de detalle.

Descripción de la escena

En el nivel más simple, una transcripción puede ser únicamente *una descripción del acontecimiento grabado*. Proporcionar una descripción es la manera más común en que tratamos de poner a disposición de otros las acciones y la interacción, tanto en nuestra condición de investigadores como en nuestra posición cotidiana más habitual de narradores de algo que hemos presenciado. Es posible que usted espere que una transcripción tenga una forma o estilo específicos, o quizá que se atenga a algunas reglas propias. Al transformar en una descripción verbal o escrita un material de audio o vídeo, o su experiencia real del desarrollo de esa escena, usted se está involucrando en una versión de la transcripción.

Una forma de describir la escena que constituye el foco de esta sección es decir lo siguiente:

Le han pedido a Ben que prepare un pepino, que lo pele y le quite las semillas. Mary y Tim le ofrecen dos formas diferentes, contrapuestas, de preparar ese pepino.

Esto describe la escena bastante bien, aunque le ofrece a usted, el lector, muy poquito acceso a cómo surgió y se transformó esa

interacción específica. Después de ver el vídeo, yo podría añadir más detalles y decir esto:

Le han pedido a Ben que prepare un pepino, que lo pele y le quite las semillas. Antes de que lo preparen, Mary se da cuenta de que está congelado. Se inclina sobre la mesa, coge el pepino con una mano, coge un cuchillo con la otra y empieza a inspeccionarlo, dándole vueltas en la mano. Sonríe y espera a que haya un hueco en la conversación entre Ben y Tim y dice entonces con cierto humor en la voz: “está helado”...

Esta versión ofrece un nivel superior de detalle. Podría seguir describiendo la escena entera de esta manera y un solo un minuto de interacción ocuparía más o menos las cinco páginas siguientes. Obviamente, podría ofrecerle una narración más detallada —que ocuparía la mayor parte de este libro— o un relato menos detallado, por ejemplo, de una página. Gran parte del tiempo que usted trabaje con grabaciones será frecuente que proporcione este tipo de descripción narrativa. Algunas veces esto es todo lo que usted producirá; otras, proporcionará un relato justo antes del texto de una transcripción para informar al lector sobre lo que ha tenido lugar en el encuentro inmediatamente antes del momento descrito en la transcripción. Este tipo de trabajo se produce siempre cuando analiza su transcripción, a medida que se aplica a “hacerla más sustanciosa” o “darle vida”.

Ofreciendo una versión de una transcripción, usted intenta siempre dar acceso a los lectores a lo que usted pudo presenciar (de primera mano, vía grabaciones o de ambas maneras). La pregunta a la que hará frente en todos los casos es: ¿qué nivel de detalle proporciono? Una opción es proporcionar sólo una narración, la otra es aportar alguna forma de *descripción* más *estructurada*. Cómo crear y utilizar estas descripciones más estructuradas es la tarea que el resto de este capítulo explorará.

Una transcripción básica

La opción más común es ofrecer alguna forma de *transcripción literal* en la que usted trata de documentar las palabras que se dijeron junto con quién las dijo. Al hacer la transcripción (Extracto 1, más adelante), he escuchado esa misma secuencia entre siete y

diez veces (pero tenga en cuenta que estaba siendo muy, muy quisquilloso con la calidad). Como trabajaba con una grabación en vídeo digital, la había descargado ya en mi ordenador y utilicé un reproductor multimedia que estaba disponible de manera sencilla (y gratuita). Inicialmente reproduce el sonido sin mirar la imagen. Al trabajar con cintas de audio o archivos de sonido digitales descargados en su ordenador, es realmente útil poder utilizar algún tipo de transcriptor o un paquete de programas informáticos que se accione por medio de un pedal. Con las cintas de audio, debe tratar de utilizar un transcriptor: un aparato que, cuando usted para el casete, rebobina automáticamente una parte establecida de la cinta. Eso quiere decir que, cuando lo ponga en marcha otra vez, podrá escuchar de nuevo lo que se dijo justo antes del momento en que la paró y así no perderá ninguna palabra ni tendrá que estar rebobinando continuamente. El pedal facilita más incluso todo este proceso, pues podrá accionar con el pie todas las funciones (detener, reproducir, rebobinar y avanzar rápido). Es posible conseguir ahora paquetes de programas informáticos que cumplen un propósito similar y que vienen también con un pedal. Utilizar un transcriptor le ahorrará grandes cantidades de tiempo y de frustración. Con la práctica y con el uso de algún tipo de transcriptor, una transcripción literal muy básica de una interacción de dos personas (digamos una entrevista individual) le debería llevar entre *seis y ocho horas para una hora de casete*.

Con el archivo de sonido del Extracto 1 que aparece más adelante, la primera vez solo escuché la conversación e intenté dar sentido a la escena. Abrí entonces un documento en blanco en el ordenador, volví a poner el archivo e intenté escribir todo lo que oía. Paraba de vez en cuando la grabación para poder teclear todo lo que estaba oyendo. Luego volví a poner el archivo de sonido entero otra vez y comprobé mi primer borrador de la conversación, parando de nuevo la grabación para corregir la transcripción. Seguí repitiendo este proceso y corrigiendo partes de la transcripción — cambiando palabras enteras o el nombre del hablante, o añadiendo palabras— hasta que estuve razonablemente contento con lo que había hecho.

El escenario del Extracto 1 es una cocina grande donde tres personas, Ben, Mary y Tim están guisando. La cámara se ha colocado en un trípode apoyado en una pared de la sala. Cuando entramos en la escena, Mary y Ben están sentados el uno frente al otro ante una mesa grande. Mary acaba de dejar un vaso de vino en la mesa, se ha inclinado sobre ella en dirección a Ben y ha cogido un calabacín. Tim está de pie cerca del hornillo de la cocina, picando verduras en la encimera y friendo algo en una sartén. Nos incorporamos a la acción en el momento en que Mary se da cuenta de que el pepino está congelado.

Extracto 1 (La política de los pepinos: Cocina 10: 2.17-3.17)

1. **Mary:** Está congelado.
2. (Pausa)
3. **Tim:** ¿Sí?
4. **Mary:** Sí (se ríe). No creo que puedas usarlo.
5. (Pausa)
6. **Ben:** Está congelado.
7. **Mary:** Sí. El fondo de la nevera está.
8. **Ben:** Helado.
9. **Mary:** Sí. Voy a ver si hay alguna parte que no lo esté.
10. (Pausa)
11. **Mary:** Sí.
12. **Tim:** ¿Está completamente congelado?
13. **Mary:** No, esta parte está bien. Vale, cuando lo peles.
14. **Ben:** Um um.
15. **Mary:** Córtalo en cuatro trozos a lo largo.
16. **Ben:** Ah y después solo (solapamiento).
17. **Mary:** y después (solapamiento), sólo quítale las semillas.
18. **Tim:** O en vez de eso córtalo por la mitad y utiliza una cucharilla
19. y pásalo a lo largo.
20. **Mary:** Puedes elegir el método que prefieras.
21. **Tim:** Y obviamente va a haber política. (Mary
22. se ríe) dependiendo del método que elijas.
23. **Mary:** Rotundamente. No la va a haber.
24. **Ben:** Aunque en secreto la habrá.
25. **Mary:** ¿Eh?
26. **Ben:** En secreto la habrá]. (Mary se ríe).

Yo tenía únicamente que decidir cómo representar la dinámica de la conversación grabada: hacer varias elecciones sobre lo que debería poner, cómo debería ponerlo y qué debería dejar fuera. Quiero resumir brevemente algunas de las decisiones que tomé al

producir esta transcripción para permitirle a usted acceder a algunos puntos de interés que tal vez tenga que considerar cuando produzca sus propias transcripciones.

En primer lugar, preste atención al título de la transcripción, la he llamado: “Extracto 1”. Los investigadores utilizan a menudo diversas palabras para marcar secciones específicas de sus informes como transcripciones. Lo más común es llamar “extractos” a estos textos; otros usan el término “transcripciones” y otros prefieren “fragmentos”. Hay aspectos de política aparejados a estos descriptores. Por ejemplo, el término “fragmento” denota que lo que se muestra es sólo un fragmento, una parte o porción de la escena en curso, que no documenta en modo alguno todas las acciones e interacciones de la escena. Este sentido de las transcripciones como algo parcial conecta con mi insistencia en entender todas mis transcripciones como *demostraciones*. Me gusta el sentido de demostración, ya que conecta con el múltiple trabajo que las transcripciones hacen: demuestran al lector lo que estaba pasando en ese punto específico de la interacción y hacen lo propio al mismo tiempo también con esa parte particular de mi argumento en el análisis.

En segundo lugar, advierta el texto entre paréntesis que forma parte del título. A este extracto de la secuencia de la charla le he dado tanto un título más descriptivo, “La política de los calabacines”, como uno más técnico: “Cocina 10: 2.17-3.17”. Lo que he llamado *título técnico* es una característica muy importante, ya que este código me permite identificar con mucha rapidez exactamente de dónde viene el extracto. En este caso, sé que es de la cinta de vídeo original que he llamado “Cocina” y que es el décimo videoclip que he descargado en el ordenador (al que di el nombre de archivo: “Videoclip de cocina 10”). Si miro en ese archivo y activo el avance rápido hasta los dos minutos diecisiete segundos (de ahí el 2.17) aproximadamente y luego lo reproduzco hasta los tres minutos diecisiete segundos aproximadamente, podré escuchar (y ver) la grabación original. El *título más descriptivo*, “La política de los calabacines”, está ahí para que yo pueda, de un simple vistazo, saber qué tramo de la conversación es. En ese sentido funciona

como una mnemotecnia, es una ayuda para mi memoria. El título descriptivo cobra mayor importancia con los tramos más largos de habla, en que quizá a usted no le haga falta tener que leer toda la transcripción para recordar por qué, hace tantos meses, lo transcribió o lo marcó como importante.

El objetivo no es que usted utilice mi sistema específico de codificación, sino más bien *que desarrolle una forma de marcar los extractos de manera que pueda encontrar con facilidad de dónde vienen* —de qué sección de la transcripción o la grabación los ha tomado— y pueda entonces escuchar de nuevo la cinta, releer la sección más amplia de la transcripción o ambas cosas para comprobar de nuevo sus corazonadas o ideas.

En tercer lugar, observe que se identifica a cada hablante en la parte izquierda de la transcripción. En este extracto, tenemos tres hablantes: Tim, Mary y Ben. ¿Qué diferencia habría en el modo en que leería el extracto si yo los llamara, por ejemplo, “A, B y C”, “Hombre1, Mujer, Hombre2” o “Amigo, Madre e Hijo”? Sea cual fuere la forma de etiquetar a los hablantes, usted puede ofrecer una lectura específica de la interacción. Esto es especialmente claro cuando transcribimos interacciones más formales, por ejemplo encuentros profesor/alumno o vendedor/cliente. En tales casos, es muy posible que decida utilizar categorías más formales como “médico” y “paciente”, frente a la versión menos formal de utilizar el nombre de pila (a partir de los cuales, en general, podemos conocer el género), u otras más neutrales como “A” o “B”. Tiene que pensar qué categoría es relevante; a menudo, una buena regla práctica es *utilizar los descriptores que son relevantes y están a disposición de las personas que toman parte en los encuentros*. Por ejemplo, cuando se transcriben muchas consultas de atención primaria, “médico” y “paciente” (o las abreviaturas “MdF”, “Dr” o “Pac”) pueden ser muy relevantes, dado que las personas que están en la interacción se orientarán a menudo a estas identidades y al trabajo de ser paciente o ser un médico de familia. Sin embargo, no debe permitir que esas categorías más formalizadas dominen su análisis porque, en algunos momentos, es posible que estas personas estén forjando una amistad.

Vale la pena señalar que, con las transcripciones, a menudo verá únicamente a las personas que están hablando de hecho; es posible que haya otras, por ejemplo, un investigador o un colega, que no hayan hablado pero estén presentes. Estos testigos silenciosos no son visibles siempre en las transcripciones, en especial las basadas en grabaciones de audio, pero pueden ser relevantes para la trayectoria de la conversación en ese momento.

En cuarto lugar, fíjese en que cada línea lleva asignada un número. Cuando escriba sobre un extracto, esto le permitirá referirse rápidamente a una sección específica del habla sin tener que reproducir esa sección en el texto. En lo que se refiere a los números de línea, tiene usted varias opciones. En ocasiones, es posible que quiera sólo marcar una de cada cinco líneas, de modo que sólo las líneas 1, 5, 10, 15, etc., tengan los números correspondientes: 1, 5, 10, 15, etc. Esto puede ser útil cuando reproduce secciones muy largas de habla y no hace referencia muy detallada a lo que ocurre en líneas específicas. Otras veces es posible que desee dar un número de línea específico solo al turno de habla de cada persona. Y un turno puede ir desde una palabra hasta un párrafo entero. De nuevo, esto puede ser útil cuando usted desea únicamente referirse a grandes trazos a lo que está ocurriendo en la conversación. La opción sobre el modo de producir los números de línea es suya y probablemente usted desarrollará una preferencia personal con respecto a qué estilo utilizar. Algunos paquetes de programas de procesamiento de textos ofrecen la opción de introducir automáticamente números de línea mientras usted escribe. Esto puede ser útil, en especial cuando se transcriben entrevistas o tramos muy largos de habla.

Por último, fíjese en el modo en que he representado el habla de los participantes, en cómo le he dado forma textual. Cada hablante parece hablar en líneas y esto da la sensación de que todos están siguiendo de forma razonable turnos específicos al hablar. Sin embargo, como sabemos bien, el habla no siempre es así de ordenada y, con esta transcripción, he tratado de representar solo algunos de sus matices. Por ejemplo, en la línea 16, marcando Ah y después solo (16) con la palabra “(solapamiento)”, he intentado

mostrar dónde solapan los hablantes su habla. Con solapar quiero decir que, mientras Ben dice las palabras: “Ah y después solo”, Mary dice también al mismo tiempo las palabras y después (17). Como veremos más adelante, cuando lleguemos al estilo jeffersoniano de transcripción, hay otras formas más técnicas de representar este trabajo interactivo.

También, en lugar de escribir la palabra completa *solo*, la podría haber dejado una parte pues el sonido final se pierde^{*}. Y podría haber producido una transcripción más fonética, ya que muchas de las palabras no se producen con tanta coherencia gramatical como aparecen en el Extracto 1^{**}. Con una de las emisiones de Ben, [Um um] en la línea 14, he intentado simplemente reproducir textualmente su marcador de apoyo. A veces, se hace referencia a sonidos o emisiones del tipo: *Uh huh* o *heh?* como características paralingüísticas del habla. Como puede ver, tendrá que elegir entre seguir las versiones de las palabras producidas por los hablantes o un estilo más gramatical, textual.

En el Extracto 1, he añadido también otras características de la interacción como las risas (4, 21, 26), una entonación interrogativa (3, 12, 25) y las pausas (2, 5, 10). Una pregunta obvia que hay que hacer es: ¿cuánto duran estos períodos de silencio verbal que he llamado pausa? Podría haber dado el tiempo de esas pausas en segundos: la pausa en la línea 2 dura aproximadamente 3 segundos; la que aparece en la 5 se mantiene más o menos 6 segundos, y en la línea 10 dura unos 4 segundos. ¿Qué habría añadido una descripción así a esta transcripción específica? Además, ¿debería haber añadido los otros momentos en que se producen pausas de aproximadamente un segundo, por ejemplo, en la línea 4, entre la risa de Mary y cuando ella dice: “No creo”? Al hacer estas preguntas, soy consciente de que no hay una respuesta correcta o errónea. Tiene usted una multitud de opciones en cuanto a qué incluir y qué excluir y cómo representar lo que ha decidido incluir.

Una cuestión de detalle

Tendrá que hacer elecciones y la elección se situará a menudo en algún punto de una gradación de coherencia “rigurosa” o “flexible” con la grabación con la que está trabajando. Cuanto más rigurosa sea la coherencia, más técnica habrá de volverse su transcripción. Por técnica quiero decir que tendrá que utilizar una serie específica de estratagemas de notación para transmitir las diversas características interactivas que está intentando representar, y deberá dar acceso a otros lectores a la notación que decida utilizar. POLAND (2002) ha desarrollado, aunque en referencia a las transcripciones de entrevistas, una lista realmente útil de cosas que él piensa que se deberían incluir en las transcripciones (véase el Recuadro 5.1)

Recuadro 5.1. Instrucciones de POLAND para los transcriptores

Es importante para la investigación cualitativa que las transcripciones sean relatos literales de lo que ocurrió en la entrevista (o en cualquier otro contexto), es decir, no se deberían corregir o “adecentar” de algún modo para hacer que “suenen mejor”.

Pausas	Denote las pausas cortas durante la charla por medio de una serie de puntos (...), cuya longitud dependa de la cantidad de tiempo transcurrido (por ej. dos puntos para menos de medio segundo, tres puntos para un segundo, cuatro puntos para un segundo y medio). Indique las pausas más largas con la palabra “pausa” entre paréntesis. Utilice “(pausa)” cuando la interrupción dure dos o tres segundos y “(pausa larga)” para indicar las de cuatro o más segundos.
Risas, toses, etc.	Indíquelas entre paréntesis; por ejemplo “(toses)”, “(suspiro)”, “(estornudo)”. Utilice “(se ríe)” para señalar que es una persona la que lo hace y “(risas)” para señalar a varias personas riéndose.
Interrupciones	Marque cuándo el habla de alguien se interrumpe en mitad de la oración incluyendo un guión (-) en el punto en que se produce la interrupción (por ej. “¿Qué -”)
Solapamiento de emisiones	Utilice un guión para indicar cuándo un hablante interrumpe la emisión de otro, incluya la emisión con “(solapamiento)” y vuelva entonces al lugar donde el hablante original fue interrumpido (si éste/a continúa hablando). Por ejemplo: R: Dijo que ella estaba impos- I: (solapamiento) ¿Quién, Bob? R: No, Larry.
Habla confusa	Marque las palabras que no estén claras con corchetes y signos de interrogación si propone una hipótesis sobre lo que se ha dicho (por ej. “Entonces, Harry [¿se dobló? ¿se doblégó?]”). Utilice varias equis para mostrar los párrafos que no es posible descifrar de ninguna manera (el número de equis deberá mostrar el número aproximado de palabras que no se pueden descifrar). Por ejemplo, “Gine fue xxxxxx xxxxx xxxxx, y entonces (¿se fue? ¿volvió?) a casa”.

Énfasis	Utilice mayúsculas para denotar un énfasis fuerte, por ejemplo “Hizo ¿QUÉ?”
Sonidos prolongados	Repita los sonidos que se prolongan, separados por guiones. Si se enfatizan, póngalos también en mayúsculas. Por ejemplo: “No-o-o-o, no exactamente” o “Yo era MU-U-U-U-Uy feliz”.
Paráfrasis de lo que otros han dicho	Cuando un/una hablante asume una voz que indica que está parodiando lo que ha dicho otro o está expresando una voz interior a su persona, utilice comillas, indíquelo con “(imitando la voz)” o ambas cosas. Por ejemplo: R: Entonces ¿sabes con qué salió? Dijo (imitando la voz): “Que me aspen si voy a permitirTE que ME mangonees”. Y yo pensé para mí: “Ya te enseñaré yo”.
Tomado de: POLAND (2002, pág. 641).	

La cuestión de qué nivel de notación utilizar está íntimamente unida al modo en que usted trabaja con sus datos. El nivel de detalle que he ofrecido antes con el Extracto 1, se eligió para demostrar un nivel relativamente básico de transcripción. Dicho esto, el nivel está lejos de ser el más simple posible. Cuando usted lee artículos que recogen citas de entrevistas, a menudo pierde la naturaleza interactiva de esos encuentros, pues aspectos como las preguntas de los entrevistadores, las pausas, los marcadores de apoyo (palabras como: um, uh, sí, etc.), el tono y las risas se dan muy rara vez.

Al leer el Extracto 1, espero que se haya hecho una idea del encuentro, que haya captado algo del trabajo verbal, interactivo de los hablantes. Ese extracto cubre sólo un minuto del encuentro y me llevó bastante tiempo, más o menos diez minutos, transcribirlo al nivel de detalle que me dejó satisfecho. Después de ese lapso, estaba bastante seguro de que tenía las palabras correctas y el orden correcto de las mismas, y de que había conseguido que los otros rasgos de la interacción tuvieran sentido para usted. No obstante, cuando volví a escuchar la grabación mientras escribía la sección anterior para acompañar la transcripción, tuve que añadir todavía un par de palabras y una de las pausas. Esto muestra dos cosas importantes:

- Trate de no llevar a cabo todo su análisis a partir solo de las transcripciones de una grabación.

- Las transcripciones son documentos vivos, en evolución: siempre son susceptibles de cambios y alteraciones.

Personalmente, no me gusta hacer *ningún* análisis únicamente a partir de transcripciones. Las encuentro reproducciones bastante planas de las interacciones, pues es fácil que uno se forme una impresión “falsa” de lo que está pasando y pierda los matices que gana al escuchar un tono, una voz o un ritmo de habla específicos. En una sesión de datos en la que participé, recuerdo que el grupo debatía con cierto detalle una transcripción antes de escuchar la cinta. Nuestra idea de que una sección tomada de una entrevista era muy forzada y lenta se transformó una vez que oímos la cinta: lo que aparecía en el papel como un interrogatorio demasiado cauteloso por parte del entrevistador se oía en la nueva reproducción como muy directo.

Mediante la escucha repetida de las grabaciones, usted se reengancha constantemente con lo que ocurre en momentos específicos en ese encuentro. Del mismo modo, a medida que la dirección de su análisis cambia, su necesidad de una transcripción con más matices y texturas puede hacerlo también. Quiero pasar ahora a un estilo o género específico de transcripción, utilizado muy a menudo por los que llevan a cabo algún tipo de análisis de la conversación o de psicología discursiva. Para las personas que acometen esta forma de análisis, es vital entender y documentar un nivel muy refinado de detalle en las interacciones.

Una transcripción jeffersoniana

En la década de 1960, Gale JEFFERSON desarrolló un estilo específico de notación de transcripción utilizando los símbolos que se encuentran en una máquina de escribir, que se diseñó con el objeto de representar ciertos aspectos del habla que se encuentran en las interacciones cotidianas. Este sistema de notación se utiliza ahora de manera muy amplia y se ha convertido casi en un estándar o línea de base de la industria para los que llevan a cabo formas de

análisis de la conversación. El Recuadro 5.2 resume los rasgos principales que utilizan quienes realizan este tipo de trabajo.

Recuadro 5.2. Convenciones de transcripción jeffersoniana simplificadas

Símbolo	Ejemplo	Explicación
(0.6)	eso (0.5) ¿es raro?	Longitud del silencio medido en décimas de segundo.
(.)	vale(.) de acuerdo	Micropausa , menos de 20 décimas de segundo.
:::	Yo:::yo no sé	Los puntos indican el alargamiento del sonido inmediatamente anterior. El número de filas indica la duración del sonido que se prolonga.
_____	Ya lo <u>sé</u>	El subrayado indica el énfasis o acentuación del hablante .
[	T: [Bien, aR: [Lo que quiero decir	Los corchetes izquierdos indican el punto en el cual un hablante se solapa con otro.
=	sabes=yo bien	El signo igual indica que no hay un espacio audible entre las palabras.
PALABRA	ronda el MILLÓN	Las mayúsculas, excepto al principio de la frase, indican un marcado aumento en el volumen comparado con el habla del entorno.
°	°Uh huh°	Las palabras entre símbolos de grados indican expresiones en voz más baja que el habla del entorno.
><	>No creo<	Las palabras que están entre símbolos de “mayor que” y luego “menor que” se dijeron de forma más rápida que el habla del entorno.
<>	<No creo>	Las palabras que están entre símbolo de “menor que” y luego “mayor que” se dijeron de forma más lenta que la charla del entorno.
?	De verdad?	El signo final de interrogación indica una subida marcada de entonación .
.	Sí.	El punto indica una bajada marcada de entonación .
Hhh	Yo sé cómo.hhh tú	Una fila de haches precedidas por un punto indica una inhalación ; sin punto, una exhalación. El número de haches indica la longitud del fenómeno de que se trate.
()	Qué () cosa	Los paréntesis vacíos indican la incapacidad de oír lo que se ha dicho.
(palabra)	Qué estás (haciendo)	Las palabras entre paréntesis indican lo que ha parecido que se oía .

(()) No sé Las palabras en doble paréntesis contienen las **descripciones del autor.**
((toses))

Adaptado a partir de JEFFERSON (2004)

Puede dar la impresión de que este sistema es una forma demasiado técnica y compleja de reproducir textualmente el habla. Cuando uno se encuentra por primera vez con transcripciones escritas utilizando este sistema de notación, a menudo resulta difícil dar sentido al texto e imaginar cómo era la conversación. Las primeras veces que intentaba leer transcripciones realizadas con arreglo al sistema jeffersoniano, lo habitual era que tuviera que tener ante mí una fotocopia de los símbolos para permitirme la lectura y guiarla. Además, solía leer las líneas en voz alta, intentando entender cómo los símbolos modificaban el sonido y el ritmo de las palabras. Se necesita un poco de práctica, pero la transcripción se hace más y más legible e inteligible después de un breve período de tiempo. Cobra más sentido también cuando uno puede escuchar una grabación del habla al mismo tiempo que consulta la transcripción.

Seguidamente, he vuelto a transcribir *parte* del Extracto 1 y he añadido esta vez más detalles a la transcripción utilizando algunos símbolos jeffersonianos.

Extracto 1.1 (nueva transcripción de una sección del Extracto 1)

1. **Tim:** ¿Está completamente congelado? =
2. **Mary:** =No, esta parte está bien. Vale, cuando lo pe::les,
3. **Ben:** °Um um°
4. **Mary:** cór:talo en cua:tro=trozos a lo largo (y después)
5. **Ben:** (Ah y después sólo)
6. **Mary:** sólo quítale las semillas =
7. **Tim:** =O en vez de eso córtalo por la mit::ad y utiliza una cucharilla
8. ((sonido de golpes)) y pásala a lo largo.
9. (0.3)
10. **Mary:** Puedes elegir el método que, pre:fieras. =
11. **Tim:** =(Y obviamente va a haber política. (.)
12. (dependiendo del método que elijas) =
13. **Mary:** (>j a>j e e j e e j e e: e) =Rotundamente.
14. ((crujidos))
15. (0.4)

16. **Mary:** No la habrá.=
17. =((sonido de golpes))
18. (0.8)
19. ((crujidos))=
20. **Ben:** =Aunque en secreto la habrá
21. (0.4)
22. **Mary:** ¿Eh?
23. **Ben:** EN SECRETO LA HABRÁ=
24. =eh °je je je°

En primer lugar, vuelva al Extracto 1 anterior, pase de una transcripción a otra y advierta las diferencias entre ellas. Como puede ver, he tomado las líneas 12-26 del Extracto 1 y las he vuelto a transcribir. Lo que ocupaba 15 líneas en el extracto anterior ocupa ahora 24 en total. Por tanto, el nivel real de detalle y la cantidad de símbolos se han incrementado de forma masiva. Vuelva a leer ahora el Extracto 1 y lea después el 1.1, e intente comparar cada línea. Obviamente, el Extracto 1 es más fácil de leer, ya que utiliza una ortografía completamente estandarizada, mientras que el 1.1 será probablemente difícil de seguir y usted tendrá que consultar el Recuadro 5.2 para dar sentido al habla.

¿Ha ganado algo aparte quizá de decirse a sí mismo: “¿por qué molestarse?” y una sensación inicial de frustración? Para mí, la ganancia es una descripción más matizada de la escena. Ahora, se ha hecho usted una idea del ingenio y de la belleza del modo en que todos nosotros interactuamos habitualmente. La transcripción comienza a redesccribir la enorme cantidad de trabajo de interacción muy refinado en la que estos hablantes participan mientras mantienen una charla y cocinan juntos. Por ejemplo, examine todos los momentos en la transcripción en que he utilizado el signo “=”. El signo igual se utiliza para denotar dónde hay un espacio no audible entre las palabras, en que:

- *Un hablante acopla una palabra a la siguiente.* Por ejemplo, en la línea 4 donde Mary dice “córtalo en cua:tro=trozos a lo largo”, las palabras “cuatro” y “trozos” se mezclan casi la una en la otra. Mary prolonga el final de la palabra “cuatro” de forma que suena algo parecido a “cuaaatro” y tiene una

entonación levemente más baja y una ligera disminución del volumen, como si estuviera tal vez marcando el final de esa parte o fase de su instrucción sobre cómo preparar ese pepino. Cuando produce la palabra “trozos”, aumenta la velocidad de su habla y suena como si las dos palabras fluyeran la una en la otra. Por consiguiente, Mary hace el trabajo de etiquetar este importante rasgo adicional en esa fase específica de su instrucción sobre cómo preparar este pepino acoplando su habla.

- *Un hablante acopla su habla con la del hablante anterior.* Por ejemplo, en la línea 7 Tim dice “=O en vez de eso córtalo por la mit::ad”, y comienza a ofrecer una instrucción alternativa sobre cómo preparar ese pepino. Mary ha dado en la línea 6 la última parte de su instrucción. Tim, obviamente, ha oído que era la parte última de la instrucción de ella y, justo en el momento en el que ella termina de hablar, comienza a hacerlo él de inmediato. De esta forma, su serie alternativa de instrucciones se acopla con las anteriores y no hay un intervalo audible en el flujo del habla o en el flujo de formas potenciales de preparar este pepino.
- *Un hablante acopla su habla a un sonido anterior.* Por ejemplo, en la línea 19 he dado una descripción de un sonido que, por lo que oigo, sólo se puede describir como un “crujido” (en el vídeo, el sonido lo produce Mary cuando pone una bolsa de comida en una encimera). Cuando ese sonido termina, Ben empieza a hablar. De esta forma, demuestra que también producimos el habla sincronizadamente no solo con otros y nuestra propia habla, sino con diversos sonidos en la escena en curso.

Esto es sólo un ejemplo del modo en que una transcripción detallada puede demostrar algunas de las características de una grabación. Es importante, como se ha señalado antes, que tanto usted como las otras personas que quieran entender su trabajo — pero que no tienen acceso a la grabación original— puedan acceder a estos rasgos tan detallados del habla.

Quiero también que advierta algunas otras diferencias entre las dos versiones de la transcripción. Por ejemplo, en el Extracto 1, señalaba entre paréntesis doble simplemente algunas cosas, como el solapamiento del habla y las risas, y dejaba fuera otras como los sonidos de golpes o los crujidos. En el Extracto 1.1, he marcado dónde se solapan los hablantes mediante corchetes y he intentado transcribir los momentos en que hay risas. Advierta además que, con algunas palabras, he subrayado la palabra entera o parte de ella para intentar mostrar que los hablantes les añaden alguna forma de énfasis vocal. Quiero asimismo hacer una advertencia sobre la transcripción de secuencias largas de risa, llanto o sonidos similares: es muy probable que esa tarea le saque de quicio o le enfurezca por completo. Es posible que pase una enorme cantidad de tiempo intentando poner un nombre al sonido y que termine por cambiarlo después cuando lo vuelva a escuchar.

Cuando produzca transcripciones tan detalladas, es preciso que caiga en la cuenta de que hacerlo requiere mucha práctica y mucho tiempo. Me llevó unos 30 minutos volver a transcribir todo ese extracto, y eso que sólo estoy razonablemente falto de práctica. Me han dicho que *se tarda unas ocho horas en transcribir 15 minutos de habla con un nivel de detalle jeffersoniano*. No estoy seguro de si la cifra es muy precisa, ya que nunca me he cronometrado y, desde luego, nunca me he pasado todo un día transcribiendo.

Cuando transcribí el Extracto 1.1, pasé mucho tiempo reproduciendo una y otra vez secciones muy cortas de la grabación para intentar identificar rasgos específicos. Cuando se comienza a transcribir con este nivel de detalle, *puede ser realmente útil trabajar con alguien más*, para estudiar de manera conjunta la misma grabación y ayudarse mutuamente con lo que se ha oído y el modo de reproducirlo en el papel. También puede resultar útil centrarse solo en una cosa a la vez, por ejemplo, las pausas, el énfasis o el solapamiento. Para cronometrar las pausas tiene varias opciones. La de bajo nivel tecnológico es utilizar las palabras: “mil-uno, mil-dos, mil-tres”, etc. Cada sección dura aproximadamente un segundo y cada parte representa en torno a 2 décimas de segundo. Empiece a decir esto tan pronto como alguien pare de hablar y anote cuándo

se solapa el hablante con la palabra. Así, por ejemplo, si ha tenido tiempo de decir “mil-uno” para cuando el hablante entra, la pausa es de unas 4 décimas de segundo. Vuelva a poner esa parte de la grabación e intente comprobar de nuevo lo que ha oído. Otra opción es utilizar un cronómetro y una solución de mayor nivel técnico es reproducir la grabación a través de un programa informático que le permita cronometrar las pausas. Para mí, el cálculo absolutamente preciso de una pausa es menos importante que su presencia y el modo en que las personas responden a ella, si es que lo hacen.

Transcripciones operativas frente a transcripciones para informes

Decidir a qué nivel de detalle se transcribe algo es importante. Es preciso que considere seriamente la idea de transcribir en dos etapas. La primera consiste en generar su *transcripción operativa*. Esta transcripción es el documento con el que usted trabaja a diario. Lo desarrolla mediante la escucha repetida (el visionado o ambas cosas) de sus grabaciones. La transcripción operativa se cambia, altera y modifica a lo largo del camino y a menudo se cubre de comentarios analíticos. Se trata sólo de un recurso para ayudarle a recordar lo que está sucediendo en esa grabación específica, una forma de guiar su comprensión. En cierta forma, es un recurso que le permite *disminuir la velocidad* de lo que está escuchando (viendo o ambas cosas) para poder capturar y reflexionar sobre algunas de las características de la escena. La transcripción operativa *nunca* puede ser un registro completo de ese encuentro. El nivel de detalle depende de lo que usted esté explorando; si le fascina el modo en que se produce la interacción en lapsos muy breves, podría terminar trabajando con algo parecido a una transcripción jeffersoniana.

Su transcripción operativa tendrá probablemente un nivel más alto de detalle que cualquiera de las que produzca en los informes. Es mejor sobretranscribir algo, añadir los rasgos a medida que los percibe, que restringir su atención para transcribir tan sólo lo que usted siente que es necesario en un principio. Incluso si no está haciendo un trabajo del estilo de un análisis de la conversación, si

nota un énfasis particular sobre ciertas palabras, un ritmo particular de habla o risas, o una secuencia particular de solapamiento del habla en una discusión, ello puede ayudarle a comprender qué es lo que está pasando. Al decir todo esto, no puedo hacer hincapié suficiente en que su vía fundamental para comprender lo que está pasando es trabajar constantemente con sus grabaciones; *la transcripción es siempre secundaria, un recurso para la memoria.*

La segunda etapa es su *transcripción para el informe*: el documento que figurará en su informe final o tesis y (con suerte) en sus publicaciones. Es necesario que pueda proporcionar suficiente detalle —suficientes datos textuales— a sus lectores para que éstos vean por qué ha planteado ese punto de análisis específico en relación con la transcripción. De esta manera, es posible que no sea necesario incluir *todos* los detalles que tiene anotados para elaborar esa parte de su argumento.

El trabajo con datos basados en vídeo

Las transcripciones que se han dado antes le han ofrecido acceso únicamente al trabajo de interacción verbal. Como señalé al principio, grabé este encuentro en vídeo, de modo que tengo también una gran cantidad de otros trabajos de interacción que mejoró el grado de comprensión de los participantes (y mi comprensión analítica) de la escena que surgió. Estos otros rasgos incluyen:

- *La mirada*: la dirección de la mirada de cada participante y cómo cambia durante la interacción.
- *El tacto*: tocarse a sí mismos, tocar a otros hablantes y tocar y manipular objetos y artefactos.
- *Los gestos*: acciones como señalar o ilustrar un concepto.
- *La postura*: la orientación de la cabeza, de los hombros y de la parte inferior del cuerpo, y la actitud corporal (por ej., la dirección en la que se inclina).
- *La posición espacial*: dónde están las personas en relación con otros participantes, objetos y artefactos.

- *Otras acciones:* incluidas cosas como el caminar.

Varios investigadores han desarrollado diferentes maneras de dar acceso a estas acciones a los lectores de transcripciones. Sus opciones principales son proporcionar:

- Descripciones narrativas de estas acciones incrustadas en los análisis de sus transcripciones.
- Descripciones narrativas de estas acciones incrustadas en las propias transcripciones.
- Notación de transcripción específica de estas acciones para utilizar en las transcripciones.
- Dibujos lineales de las acciones para utilizar junto con las transcripciones.
- Capturas de pantalla de las acciones para utilizar junto con las transcripciones.
- Grabaciones de vídeo de los encuentros para utilizar junto con las transcripciones.

Voy a tomar de nuevo una sección de la transcripción y a mostrar cómo se pueden alcanzar algunas de estas opciones de forma práctica. Debo advertir que, debido a la complejidad de reproducir este trabajo en las transcripciones, voy a tomar sólo una sección MUY CORTA y me voy a centrar únicamente en unos rasgos de la escena en curso.

La transcripción de imágenes

El extracto siguiente utiliza la transcripción simple (como vimos en el Extracto 1) y además descripciones narrativas de las acciones no verbales. Antes de que lea la transcripción es importante que se haga una idea de cómo están colocados en el espacio cada uno de los participantes. Tim está de pie dando la espalda a Mary y a Ben. Está de cara a un fuego de la cocina y revuelve la comida que está en la sartén. Ben y Mary están sentados el uno frente al otro a ambos lados de una mesa grande.

Extracto 1.2 (nueva transcripción de una sección del Extracto 1)

1. ((Tim mira a Mary))
2. **Tim:** ¿Está completamente congelado?
3. **Mary:** No
4. ((Tim mira la sartén))
5. **Mary** No, esta parte está bien. Vale, cuando lo peles
6. ((Tim mira a Mary y vuelve a mirar a la sartén))
7. **Ben:** Um um
8. **Mary:** córtalo en cuatro trozos a lo largo
9. ((Tim mira a Mary y a Ben))
10. **Ben:** Ah y después solo ((solapamiento))
11. **Mary:** y después ((solapamiento)) sólo quítale las semillas
12. ((Tim mira a Ben y le señala))
13. **Tim:** O en vez de eso
14. ((Mary mira a Tim y sonrío))
15. **Tim** córtalo por la mitad
16. ((Mary mira a Ben))
17. **Tim** y utiliza una cucharilla
18. ((Mary tira el cuchillo hacia Ben))
19. **Tim** y pásala a lo largo
20. **Mary:** Puedes
21. ((Tim se vuelve rápidamente hacia la sartén))
22. Puedes elegir el método que prefieras

Como puede ver, estas descripciones narrativas dan sensación de vida a la escena y permiten hacerse una idea del trabajo que hacen los hablantes. Por desgracia, Ben está fuera de plano, así que sólo tenemos información de su conducta verbal. Lo que creo que esta información añade es que empieza a mostrarle a usted, el lector, cómo trabajan todos estos hablantes para coordinar su interacción mediante *el trabajo verbal y el no verbal*. Los dos están íntimamente ligados y, sin entender uno, no se puede entender completamente el otro. Por ejemplo, las instrucciones alternativas de Tim en la línea 15: “córtalo por la mitad” están en oposición directa a las instrucciones de Mary. Y advierta que Tim deja de centrarse en la sartén y mira a los otros participantes, *justo después* de que Mary emita su instrucción en la línea 8: “córtalo en cuatro trozos a lo largo” y luego no vuelve a centrar su atención en la sartén hasta que ha terminado de ofrecer su versión alternativa. De esta forma, podemos ver que las instrucciones originales (de Mary) dan pie a la posibilidad de otras instrucciones y Tim de manera bastante literal

Para explorar más a fondo esta interpretación, podemos representar parte de la misma transcripción, pero utilizando una forma más específica de notación que trata de marcar de manera más precisa dónde tienen lugar estas acciones.

1.	Mary:	=No, esta parte está bien. Vale, cuando lo pel::es,
		^ ^
	Tim:	<i>se vuelve hacia se vuelve hacia</i> <i>la sartén Mary</i>
2.	Ben:	°Um um°
3.	Mary:	córtalo en cua:tro.=trozos a lo largo (y d e s p u é s)
		^ ^
	Tim:	<i>se vuelve rápidamente se vuelve hacia</i> <i>hacia la sartén Mary y Ben</i>

Al producir la transcripción para el Extracto 1.3 de esa forma, he podido reforzar mi argumento. Le he proporcionado a usted, el lector, aquello a lo que he accedido en la grabación. Con toda seguridad, ocurrían en ese momento muchas más cosas que aquellas a las que le he dado acceso con él. Mi transcripción *operativa* para una parte solo de esa sección sería algo como esto:

Tim: *se vuelve hacia la sartén y continúa dándole sacudidas*

Mary: *rápidamente vuelve la punta del calabacín cortado hacia sí y lo mira*

v

2. **Mary: esta**

Mary: *vuelve la otra punta del calabacín hacia sí y la mira*

v

3. **Mary: parte está**

Mary: *vuelve la cabeza hacia Ben,*

v

4. **Mary: bien.**

Mary: *se inclina hacia Ben levanta el cuchillo y sujeta el calabacín verticalmente*

v

5. **Mary: Vale, cuando**

Como puede ver, en esta versión de la transcripción he proporcionado más detalles incluso y me he centrado principalmente en el trabajo de Mary en relación con la manipulación del calabacín. La versión de artículo es mucho más liosa y ocupa aproximadamente una cara de una hoja tamaño DIN A4, con varias flechas, recuadros y dibujos. No he proporcionado este nivel de detalle en el Extracto 1.3 porque no aportaba nada al argumento específico que estaba intentando construir. A modo de breve paréntesis, usted debería poder apreciar ahora que las transcripciones pueden funcionar como recursos retóricos, ya que la transcripción del Extracto 1.3 cumple a la perfección el trabajo de exponer mi argumento sobre cómo actúa Tim. Si hubiera añadido todo el trabajo que Mary estaba realizando, no hubiera sido tan sencillo acceder a mi argumento, se habría perdido en estos otros detalles.

Otra forma de dar a sus lectores acceso a lo que usted ve es proporcionarles capturas de pantalla o tomas de marcos de imagen de vídeo (véase BANKS, 2007, para más detalles). Así, en lugar de utilizar una descripción en forma de texto de las acciones y los

gestos, usted les ofrece una demostración visual. Por ejemplo, vamos a revisar en la Figura 5.1 el momento en el que Tim ofrece su conjunto de instrucciones alternativas sobre cómo preparar los calabacines. Usted puede formarse ahora una idea de una parte del trabajo gestual y de la orientación corporal de los hablantes. Advierta, por ejemplo, que en el primer marco Mary está de cara a Ben (que está fuera de la escena, a la izquierda) y que en el marco (b) podemos ver que ahora mira a Tim y sonrío. Para producir estas imágenes, detuve la imagen en el reproductor multimedia de mi ordenador en diversos puntos e hice clic en “copia”, pegué las copias en un documento y reduje su tamaño. Utilicé un reproductor fácilmente asequible (y gratuito) que me bajé de Internet, pero tenga en cuenta que no todos los reproductores multimedia le dan la opción de copiar marcos de imagen.

No siempre podrá mostrar todos los aspectos más detallados del movimiento y los gestos mediante el uso de capturas de pantalla. Por ejemplo, advierta la diferencia en cómo Tim mueve las manos en los marcos (a)-(e). En primer lugar, señala hacia Ben; luego, mientras dice las palabras “córtalo por la mita::d”, mueve la mano izquierda hacia abajo como si estuviera cortando. Entonces eleva la mano izquierda y la coloca como si estuviera sujetando algo y, dado que está diciendo “y utiliza una cucharilla”, este gesto intenta hacer el trabajo de mostrar cómo se sujeta una cucharilla. Después mueve la mano hacia delante y hacia arriba, como si estuviera sacando algo con ese utensilio imaginario. Ahora bien, este nivel de detalle sobre la trayectoria del movimiento no es posible siempre utilizando únicamente capturas de pantalla. Esto se debe en parte a la velocidad de los movimientos junto con el hecho de que únicamente utilicé un reproductor multimedia razonablemente básico. La cuestión es que, con independencia de su tecnología, si no se proporciona acceso a la grabación real, algunos rasgos se escaparán siempre (y, como advertí antes, la grabación misma da sólo una perspectiva de la escena en curso).



(a)

Tim: =**O** en vez de eso



(b)

Tim: córtalo por la **mit::ad**,



(c)

Tim: =y utiliza una **cucharilla**



(d)

Tim: ((sonido de golpes)) y pásala **a lo largo**.



(e) (0.3)

Mary: **Puedes** elegir el método que, pre:fieras. =

Figura 5.1. Nueva transcripción de una sección del Extracto 1.

Nota: El texto en negrita es el punto en el que se capturó la pantalla.

Una opción es proporcionar de hecho la grabación junto con el texto: puede copiar fácilmente parte de la grabación en un CD-ROM o colgar parte de ella en una página web. Sin embargo, como advertí en la sección sobre ética, *debe tener la aprobación de los participantes para tomar medidas de este tipo, ya consistan en reproducir imágenes fijas, capturas de pantalla o archivos de vídeo o de sonido*. Algunos investigadores desenfocarán el rostro de los participantes cuando reproduzcan cualquier imagen o pondrán franjas negras sobre los ojos o las caras. Otros reproducirán las imágenes por medio de dibujos lineales. Como he señalado antes,

hay otras maneras de hacer este trabajo y algunas personas utilizan formas específicas de notación para presentar aspectos como la dirección de la mirada o las acciones en un teclado de ordenador.

Comentarios finales

Por lo general, después de haber generado sus grabaciones de vídeo o de audio, deseará transformarlas total o parcialmente en algún tipo de documento escrito. Le he dado varias opciones en cuanto al nivel de detalle que puede proporcionar. En los capítulos que siguen, verá las diferentes maneras en que otros investigadores han producido y utilizado sus transcripciones y usted debería poder hacerse una idea sobre la versión con la que desea trabajar, dadas sus preguntas de investigación específicas o sus intereses.

Como he mencionado varias veces antes, por medio del acto de la transcripción damos forma a la escena que estamos tratando de describir. Al hacer esto, moldeamos tanto nuestra comprensión como la del lector de lo que ocurre en ese momento de la interacción y de aquello en lo que es importante que nos centremos. La mejor forma de aprender cómo producir transcripciones más detalladas es hacerlo en pareja o, mejor todavía, en grupo. Mientras trabaja con otros, debatirá por qué decidió presentar ese fragmento de habla de esa forma. Lo que es más importante, estas co-escuchas en grupo le proporcionarán una oportunidad de emprender de hecho un análisis de los datos, en los momentos en que sus debates le lleven a comprobar de nuevo su análisis, a volver a trabajar en él y a entender de una nueva manera lo que está sucediendo. Una transcripción terminada no debe ser nunca el punto de partida de su trabajo de análisis; el fundamento en el que se base su análisis y el medio por el que se realice deben ser la escucha o el visionado repetidos de sus grabaciones y el proceso continuado de transcripción.

⇒ *Puntos clave*

- Sus grabaciones y transcripciones son siempre selectivas y siempre parciales.
- Intente no llevar a cabo todo su análisis únicamente a partir de las transcripciones de una grabación. Las transcripciones son documentos vivos en desarrollo, son susceptibles siempre de cambios y alteraciones.
- Cuando empiece a llevar a cabo transcripciones detalladas, puede ser de gran utilidad trabajar con alguien más, trabajar juntos en la misma grabación y ayudarse mutuamente tanto en el esclarecimiento de lo que han oído como en el modo de reproducirlo en la página.

Lecturas adicionales

Para las cuestiones relativas a la transcripción, véanse también los recursos siguientes:

ANTAKI, C. (2002) *An Introductory Tutorial in Conversation Analysis*. Disponible online en <http://www-staff.lboro.ac.uk/~sscal/sitemenu.htm>; consultado el 5 de octubre de 2005.

ASHMORE, M. y REED, D. (2000) "Innocence and nostalgia in conversation analysis: the dynamic relations of tape and transcripts." *Forum Qualitative Sozialforschung//Forum: Qualitative Social Research* [Revista Digital], 1(3). Disponible online en <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-00/3-00ashmorereed-e.htm>, consultado el 12 de enero de 2006.

BANKS, M. (2007) *Using Visual Data in Qualitative Research* (Libro 5 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *Los datos visuales en Investigación Cualitativa*. Libro 5 de la Colección Investigación Cualitativa. Madrid: Morata (2010)].

KVALE, S. (2007) *Doing Interviews* (Libro 2 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage. [Trad. cast.: *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Libro 2 de la Colección Investigación Cualitativa. Madrid: Morata (2011)].

POLAND, B.D. (2002) "Transcription quality", en J. GUBRIUM y J. HOLSTEIN (eds.), *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 629-650.

* *Jus* en lugar de *just* en el original inglés, se refiere a la pérdida del sonido “f” final. (N. del E.)

** El ejemplo del original inglés, se refiere a la línea 21, donde se escribe *going to be* [va a ser], pero sería más correcto, aunque menos gramatical, escribir *gonna be*. (N. del E.)

6

La exploración de conversaciones

Contenido del capítulo

La exploración de un momento mundano en el habla

Rutinas en la organización de la vida social

¿Y qué?

Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- conocer más enfoques sobre cómo puede estudiar el habla y las conversaciones;
- ver cómo se trabaja con cintas de audio y de vídeo del habla y las interacciones, principalmente desde las tradiciones de investigación del análisis de la conversación y de la psicología discursiva, y
- ver, a partir de un debate sobre diversas transcripciones del habla, algunas de las características clave en las que se suelen centrar quienes analizan conversaciones.

La idea de que estudiar la conversación puede ser una forma útil de dar sentido a la sociedad y a la cultura puede parecer extraña a primera vista. Como parte de nuestra vida cotidiana, nos bombardean con la verdad obvia de que el habla es “sólo habla”. Es posible que, en su niñez, haya oído: “Palos y piedras pueden quebrar mis huesos, pero las palabras no pueden dañarme”. Cuando le pedimos a alguien que explique algo que ha dicho, tal vez responda: “Oh, simplemente es algo que digo”. Desde esta perspectiva, puede parecer que todo enfoque en la conversación es una de las cosas más triviales. Sin embargo, si uno se para y piensa por un momento, no es difícil ver que la conversación —o la interacción, a falta de una descripción más general— es potencialmente *la* forma fundamental mediante la cual hacemos amigos, tenemos relaciones, aprendemos cosas, hacemos

nuestro trabajo, etc. Como MOERMAN (1992) explica: “[El] habla es una parte fundamental de la interacción social y la interacción social es el núcleo y la responsable del cumplimiento de las reglas, la palestra y la maestra, el contexto experimentado de la vida social” (1992, pág. 29).

Harvey SACKS, uno de los fundadores del análisis de la conversación, resume la estrategia central de investigación de este tipo de trabajo. Dice “simplemente”: “Trate de entender cómo funciona la cosa... Verifique cómo las personas producen lo que producen” (1995, otoño 64, pág. 11). Para comenzar a explorar el consejo de SACKS, tome los ejemplos siguientes de habla:

Extracto 1 (BEACH y METZINGER 1997, pág. 569 – transcripción simplificada)

Sue: (Me) pregunto cómo lo averiguó él y todo eso
(0.4)

Fiona: Yo::::yo no sé en el trabajo o por Kay probablemente

Así, pues, Sue se pregunta en voz alta cómo la persona conocida como “él” averiguó algo. Asumo que la mayoría de las personas interpretaría las palabras de Fiona como si estuviera diciendo: “Tengo la *corazonada* de que lo averiguaron en el trabajo o por Kay”. Que Fiona lo sepa realmente pero no esté dispuesta a admitirlo es susceptible de discusión. Sin embargo, podemos ver que está *mostrando y representando incertidumbre*. En la acción de mostrar y representar la incertidumbre, y por medio de ella, Fiona trabaja para decir: “No me hagas responsable de la exactitud de esta información”.

Veamos otro ejemplo de esto, tomado de un juicio por violación. Nos incorporamos a la secuencia cuando el abogado defensor está interrogando a la presunta víctima de violación.

Extracto 2 (DREW, 1992, pág. 478-479)

Abogado: Bien no le pidió si um esa noche
que um::: quería que fuera usted su chica
(0.5)

Abogado: ¿No le pidió eso?
(2.5)

Testigo: No recuerdo lo que me dijo esa noche
(1.2)

Abogado: Bien usted mantuvo um um conversaciones
bastante largas con el acusado um ¿no?
(0.7)

Abogado: ¿En la tarde del catorce de febrero?
(1.0)

Testigo: Estábamos todos hablando

De nuevo, podemos comenzar a ver que las palabras “No recuerdo” no están necesariamente vinculadas con el trabajo de la memoria de la hablante individual, sino que más bien se pueden entender como una *acción social*. Mediante la respuesta, ella evita confirmar la pregunta y evita así tanto confirmar como negar información que podría ser potencialmente perjudicial o desacreditadora para su caso. El abogado sigue entonces esa línea de argumentación y ella contesta: “**Estábamos todos** hablando”. Al mostrar su falta de memoria o certidumbre y por medio de ella, la presunta víctima muestra la falta de importancia que otorga a las acciones del acusado hacia ella. Las acciones del acusado, el que él le pidiera a ella “que fuera su chica” y sus “largas conversaciones”, no son memorables para ella porque, en ese momento, pasaron desapercibidas. La implicación es que, en ese momento, ella no tenía un interés especial en él ni razón particular alguna para prestarle atención; sobre todo, no se le debería acusar a ella de “provocarle”.

Por consiguiente, este estilo de análisis —que suelen llevar a cabo quienes hacen análisis de la conversación y psicología discursiva— se centra en *cómo se logran las acciones y las prácticas sociales en y mediante el habla y la interacción*. Como comienzan a mostrar los ejemplos anteriores, palabras aparentemente mundanas, triviales o inocentes como: “no sé”, “probablemente” y “no recuerdo” hacen un trabajo para los participantes; pueden trabajar para decir (entre otras muchas cosas): “No me hagas responsable de lo que estoy diciendo”. Y este trabajo *no* está vinculado al carácter, la personalidad o la psicología individual. Sin lugar a dudas, algunas personas podrían utilizar estas palabras más a menudo que otras, pero la acción social

que se produce en y mediante su utilización en estos contextos específicos es notablemente independiente de las características individuales de las personas.

Así pues, una manera de explorar las conversaciones es observar con asombro algunas de nuestras maneras de hacer vida social que damos por sentado, que vemos pero pasamos por alto. El objetivo es describir la riqueza de niveles de las prácticas de la vida social mediante una observación cercana y detallada de la acción y la interacción de las personas. Las fuentes principales de estas observaciones son las grabaciones de charlas y de interacciones “que ocurren de forma natural”.

La exploración de un momento mundano en el habla

Para explorar algunas de las formas en las que se puede analizar el habla, centrémonos en otro momento ordinario, bastante “trivial”.

Extracto 3 (MAYNARD, 1991, pág. 461)

1. John: Entonces, ¿qué opinas sobre las bicicletas en el campus?
2. Judy: Creo que son terribles.
3. John: Seguro que hay como un MILLÓN de ellas.
4. Judy: Je je

A primera vista esto podría no ser muy interesante. Sin embargo, observe *el modo en que* John trabaja para mostrar lo que piensa sobre las bicicletas en el campus. En lugar de decirle simplemente a Judy lo que piensa de ellas, le hace una pregunta (1). De esta manera, le *invita* a decir lo que piensa u opina sobre las bicicletas. Judy *responde* que ella piensa que [son terribles] (2). Entonces y sólo entonces John le informa de su *perspectiva*.

¿Por qué debería interesarnos esto en lo más mínimo? Lo que tenemos aquí es un trabajo estupendo: estas personas están haciendo activamente algo que todos nosotros hacemos de modo habitual. Podemos reproducir las líneas de inicio de su conversación como sigue:

John invita a Judy a hablar sobre un tema (1)

Judy habla sobre el tema (2)

John da entonces su perspectiva sobre el mismo tema y su perspectiva encaja perfectamente con la de Judy (3)

Ahora bien, no hace falta un gran salto de imaginación para pensar en un momento en que todos hagamos un trabajo similar. Piense en las veces en que sale del cine o de una conferencia. Lo que a menudo pasa es que, en lugar de decir abiertamente: “No me ha gustado nada la película/la conferencia”, usted pregunta a sus acompañantes algo como: “¿qué os ha parecido?” Entonces, ellos le dirán que creen “que ha sido excelente” y usted puede que entonces adecue su respuesta a lo que acaban de contestarle diciendo: “Me ha gustado el principio, pero parte de la película/la conferencia era bastante aburrida”.

Esta forma de conversación, que MAYNARD (1991) llama “secuencia perspectiva-exposición”, puede ser una manera maravillosa de *representar precaución*. En lugar de dar su opinión “abiertamente” sin saber si la otra persona está de acuerdo o no, *después de haber oído la opinión de la(s) otra(s) persona(s)*, usted puede emitir la suya en un “entorno hospitalario” (MAYNARD, 1991, pág. 460), ya que puede ligar lo que los otros han dicho en su propia declaración.

Esto es un ejemplo del modo en que algunos, especialmente los autores centrados en el análisis de la conversación y la psicología discursiva, analizan las conversaciones: se centran en *cómo* interactúan los hablantes. Una gran cantidad de trabajos han puesto el foco en lo que HERITAGE (1997) llama “la institución social de la interacción” (pág. 162, el énfasis es del autor): *cómo* se produce de manera local y colaborativa la interacción cotidiana, sea al contar una historia, al mostrar desacuerdo, al responder, etc. Muchos trabajos se centran también en “la gestión de las instituciones sociales *en* las interacciones” (ibid.): *cómo* se producen local y colaborativamente instituciones específicas, sea el derecho, la psicología, la familia, la educación o cualquier otra, y las actividades institucionales, sea prestar testimonio, la evaluación de la calidad de vida, las comidas familiares, las clases y otras similares. Los psicólogos discursivos se centran también en *cómo* conceptos aparentemente psicológicos, como las emociones, la memoria, las actitudes, etc., son asuntos profundamente sociales, que se producen de manera local y

colaborativa en y por medio de la acción y la interacción, en lugar de estar simplemente incrustados en los procesos cognitivos de los individuos.

La gestión interactiva del diagnóstico en un entorno hospitalario

MAYNARD advierte que la secuencia perspectiva-exposición que acabamos de ver en el Extracto 3 puede ocurrir cuando los médicos dan “malas” noticias diagnósticas. MAYNARD grabó algunas consultas en las que se daba a los padres un diagnóstico sobre la salud de su hijo.

Extracto 4 (MAYNARD 1992, pág. 332 – transcripción simplificada)

1. **Dr:** Cómo le va a Bobby.
2. **Ma:** bueno le va bastante bien sabe
3. especialmente en el colegio. Expliqué al
4. maestro lo que me dijo usted que se le podría
5. enviar a una clase especial quizá, que yo no estaba
6. segura. Y él dice sabe usted yo le pido su
7. opinión, y dice que le va
8. bastante bien en el colegio, que estaba
9. respondiendo sabe usted en hm todo lo
10. que les dice. Ahora piensa que no
11. va a necesitar que lo envíen a otro colegio.
12. **Dr:** No cree que vaya a necesitar que le
13. envíen
14. **Ma:** Sí que estaba entendiendo un poquito eh
15. más sabe usted como dije yo- yo- yo sé que
16. necesita a- sabe usted le estaba explicando a ella
17. que estoy sabe usted que estoy segura de que
18. necesita una clase especial o algo.
19. **Dr:** Cuál cree usted que es su problema.
20. **Ma:** El habla.
21. **Dr:** Sí. Sí su problema principal es a- sabe usted un
22. problema de lenguaje.
23. **Ma:** Sí lenguaje.

El médico hace una pregunta abierta sobre cómo “le va” a Bobby, el hijo de esta madre (1). Ella responde entonces que “le va bastante bien” (2) y sigue dando datos en apoyo de esto, refiriéndose a lo que ha dicho el maestro de Bobby (6-11). El médico repite entonces parte de lo que dice la madre (12-13). En el curso de la réplica al médico, ella ofrece su propia opinión: que está “**segura** de que el niño necesita alguna clase especial o algo así” (17-18). El médico le hace entonces otra pregunta, *invitándole* a hablar sobre lo que ella cree que es el “**problema**” de Bobby (19). Ella *responde* que es: “el habla” (20). Entonces, y solo entonces, el médico comunica su *perspectiva*. Coincide con la manera de entender las cosas de la madre: “Sí” (21) y reformula luego la descripción que la madre hace del problema como “un problema de **lenguaje**” (22). Ella acepta eso entonces y reformula su descripción del problema en convergencia con la terminología del médico (23). En lugar de ofrecer su perspectiva al principio de su conversación, el médico retrasa darla. En un principio, la madre sólo produce “buenas” noticias sobre su hijo. Luego ofrece algunas “malas”, que el médico le invita a desarrollar, lo que ella hace. Advierta que él *solo* da el diagnóstico con “malas” noticias después de que el “entorno acogedor” de la conversación con “malas” noticias se ha desarrollado. Además, lo da como *confirmación* de lo que la madre sabe ya. Como advierte MAYNARD, un médico puede utilizar una secuencia perspectiva-exposición para *co-implicar* o *confirmar* la opinión de uno de los padres en la comunicación de un diagnóstico de “malas” noticias. De esta manera, el padre o la madre se consideran como alguien “que tiene ya cierto conocimiento del trastorno de su hijo” y los “buenos” padres deben ser expertos en sus hijos. Es interesante que los médicos puedan utilizar la secuencia perspectiva-exposición para confirmar lo que piensan los propios padres cuando van a comunicar un diagnóstico que es *alternativo* a lo que éstos piensan.

El trabajo de MAYNARD nos muestra también algo sobre uno de los métodos que los analistas de la conversación y los psicólogos discursivos utilizan. Usted se puede *centrar en un solo episodio de conversación* para explorar con todo detalle cómo se produce ese

momento específico de interacción. Advertirá algo interesante, algo que piense que podría ser una manera “organizada” de habla e *irá entonces y buscará otros ejemplos*, en otros entornos, entre diferentes hablantes para ver si puede encontrar otros casos de ese tipo de trabajo. De esa manera, *intentará justificar* que esta forma organizada de habla es algo que las personas hacen como parte de su vida cotidiana, que esta organización del habla es parte de cómo interactuamos rutinariamente.

Rutinas en la organización de la vida social

Podemos hacer algunas observaciones más sobre todos los extractos dados antes. Estas observaciones nos dirigen a algunos de los rasgos clave que a menudo son objeto de atención de quienes analizan conversaciones.

Organización del turno de palabra

Una de las cosas de las que hay que advertir es que todos los hablantes en el extracto ofrecido antes *se turnan para hablar*. Piense en cuando está hablando con un amigo: las emisiones fluirán a menudo de tal manera que usted hablará, hablarán ellos, luego lo hará usted, luego ellos, etc. Y estos turnos pueden ir desde simples palabras, sonidos o gestos (como encogerse de hombros) hasta largos períodos de emisión verbal. En estas ocasiones, no se trata de que usted “solo” o “siempre” pueda hablar de esta manera ordenada y por medio de ella —basta con que piense en todos los momentos en que interrumpimos o competimos por el uso de la palabra— sino más bien de que éste es un rasgo rutinario de su habla.

En algunos encuentros, la organización del turno de palabra está *preasignada*. Tome, por ejemplo, las salas de los tribunales o la Casa de los Comunes británica, donde, cuando están en una sesión, solo individuos específicos pueden hablar en tiempos específicos. En las salas de tribunales, el juez determina quién realiza una intervención que “no ha lugar” y quién está cometiendo un “desacato a la corte”, y ordena a otros “contestar a la pregunta”. Aquellos a los que no se otorga el derecho a hablar deben permanecer como testigos

silenciosos del proceso judicial en todo momento cuando se está celebrando una sesión. Potencialmente, pueden ser expulsados o encarcelados si no lo hacen. Advierta que, en el Extracto 2 (pág. 101), las pausas después de las preguntas del abogado se oyen como pausas de esa testigo; dado el contexto, ella es la responsable de acabar con ese silencio ante, por ejemplo, los miembros del jurado. Y podemos ver que el abogado, después de sus dos preguntas, cuando la testigo “no consigue” hablar, le apremia para que ofrezca una respuesta a su primera pregunta. Sin embargo, la organización social de la mayoría de las instituciones —sean la medicina, el género, la investigación académica o las relaciones entre personas— no se fija de manera tan rígida y controlada desde el punto de vista de los derechos y las responsabilidades de quienes están implicados en ella.

Es interesante también advertir que la organización del turno de palabra puede crear derechos y responsabilidades específicas. Cuando los turnos no están rígidamente preasignados, por ejemplo cuando está charlando con sus amigos mientras toma un café, uno nunca puede estar completamente seguro de cuándo es su turno, cuándo se le podría pedir que ofreciera una respuesta a las preguntas de los otros o que hiciera un sonido apreciativo en referencia a una foto de las vacaciones que le están explicando detalladamente: *usted tiene que escuchar, tiene que estar en ese momento*. Tiene que escuchar para saber cuándo ofrecer esa respuesta o ese comentario de: “Es precioso”. Si usted no está allí, le pueden pedir que rinda cuentas y es posible que tenga que trabajar después para reparar esa brecha potencial, quizá con un: “Lo siento, estaba distraído” o “Lo siento, ¿qué era eso?” De esta manera, el sistema del turno de palabra proporciona una manera poderosa de *coordinar y mostrar la comprensión del momento por parte de los hablantes*. Así, al dar la respuesta: “Bien” ante la emisión de su amigo: “¿Cómo estás?”, puede demostrar que ha entendido su emisión como una pregunta y como una pregunta dirigida a usted. Si su amigo después dice: “La verdad es que le estaba preguntando a Jim”, entonces comprenderá que esa pregunta no se dirigía a usted y que ahora usted potencialmente tiene que rendir cuentas.

Organización de la secuencia y diseño de los turnos

En todos los extractos anteriores, podríamos centrarnos en la organización en secuencias de las acciones específicas de los hablantes. Es vital entender que este tipo de trabajo *nunca* se centra simplemente en frases o emisiones únicas, sino más bien en *cómo acciones específicas* —sean turnos de habla o gestos— *se incrustan en, emergen de y se entienden dentro de las secuencias de acciones en curso*. Puede entender esto así: nuestras acciones están moldeadas por las acciones anteriores y dan forma a lo que las sigue.

He comentado ya que la charla del Extracto 3, demuestra lo que MAYNARD llama secuencia perspectiva-exposición. Otra secuencia habitual enormemente utilizada es la secuencia *pregunta-respuesta*, donde usted hace una pregunta y alguien ofrece una respuesta. Y las secuencias producen cursos específicos de acción donde, dada una primera acción, se ofrecen ciertas acciones como las preferidas para ser las siguientes. Así, cuando usted hace una pregunta espera por lo general una respuesta precisamente para esa pregunta. Una vez que la ha obtenido, puede o bien empezar una nueva secuencia, por ejemplo, haciendo otra pregunta sobre un tema diferente, o bien proseguir con la respuesta anterior y así ampliar esa secuencia.

Un aspecto que resulta importante señalar también es *cómo se diseñan los turnos dentro de las secuencias*. Así, en el Extracto 4, el médico hace una pregunta en 1 y la madre ofrece una respuesta en 2-11. Su respuesta no es una cualquiera. Podría haber dicho simplemente: “Bueno le va bastante bien sabe especialmente en el colegio” (2-3) y dejarlo ahí, pero ofrece en realidad una respuesta muy elaborada. Le dice al médico que le ha preguntado al maestro de Bobby sobre algo que el médico había sugerido. Esto, *potencialmente*, se puede oír como una crítica a ese médico: ¿quizá no tiene nada de fe en él? Para reducir el potencial de que eso se oiga como una crítica, advierte que lo hacía sólo para “pedir su opinión” (6-7), y eso es algo que cualquier buena madre haría. Para hacerse una idea de cómo se diseñan los turnos, usted debería *centrarse en la acción para cuya realización está diseñada el habla y los medios seleccionados para llevar a cabo esa acción* (DREW y

HERITAGE, 1992). En este caso, podemos ver que el turno de la madre en 2-10 está diseñado para mostrar que a Bobby le va bien en su colegio actual sin contradecir abiertamente el consejo anterior del médico: que Bobby debería ir a otro colegio. La madre lleva a cabo esa acción mediante la descripción de una conversación que tuvo con el maestro de Bobby, que trabaja para colocar al maestro, en lugar de a ella, en la posición de sugerir que el médico tal vez no tenga razón.

El médico repite parte de lo que ha dicho antes en 12-13, que continúa la historia de la madre sobre la reacción del maestro y, de esta manera, pone en tela de juicio así implícitamente la opinión de éste. Quiero centrarme brevemente en el modo en que está diseñado el turno de la madre en 14-18 y, para hacer esto, he reproducido la parte del habla en la que queremos centrarnos:

Extracto 4.1 (sección del Extracto 4)

- | | | |
|-----|------------|--|
| 12. | Dr: | No cree que vaya a necesitar que le |
| 13. | | envíen |
| 14. | Ma: | Sí que estaba entendiendo un poquito eh |
| 15. | | más sabe usted como dije yo- yo- yo <u>sé</u> que |
| 16. | | necesita a- sabe usted le estaba explicando a ella |
| 17. | | que estoy sabe usted que estoy segura de que |
| 18. | | necesita una clase especial o algo |

Por consiguiente, la madre responde a la indagación del médico cuando dice: [sí que estaba entendiendo un poquito eh más]. Lo que sigue trabaja para responder tanto a la pregunta inicial del médico en 1 como a su control de la comprensión en 12-13. Ella empieza esto diciendo: “Dije yo– yo– yo sé que necesita a” (15-16) y rompe entonces la trayectoria de su habla. Dada la conversación que sigue, podemos hacer la conjetura fundamentada de que iba a decir algo del tipo de: “clase especial o algo”. Pero lo que hace realmente es considerablemente más ingenioso. En primer lugar, explica que: “le estaba explicando a ella” (16) y crea así una escena específica: lo que sigue se debe oír como lo que ella explicó realmente cuando estaba hablando con esa maestra. Y lo que le dijo no fue: “Sé que Bobby necesita una clase”, sino algo todavía más evidente que eso: “Estoy **segura** de que necesita **una** clase especial o algo” (17-18). Por tanto, su elaborada respuesta lleva a cabo un trabajo precioso,

ya que demuestra que ella, a diferencia de la maestra, es consciente de que Bobby necesita ayuda y, por consiguiente, se alinea con la opinión anterior de este médico.

Selección léxica y trabajo de categorías

Otro rasgo en el que los analistas se centran es el de las *palabras que utilizan las personas* cuando hablan. Como he señalado en los capítulos previos y como muestra mi análisis de todos los extractos anteriores, considerando que hay múltiples formas posibles de describir la misma persona, la misma acción o la misma escena, es preciso que usted medite qué trabajo lleva a cabo el uso de una palabra específica frente a otras. Si nos centramos en el Extracto 2 (pág. 101), anterior, la transcripción del juicio sobre una violación, puede ver que se trata de un asunto muy serio. El juicio mismo es sobre versiones impugnadas de un acontecimiento y sobre si ese acontecimiento se puede describir como “violación” o como “sexo consentido”. Y en el Extracto 2 tenemos varias descripciones contrapuestas, incluidas las palabras:

- “pidió”/“dijo”
- “conversaciones”/“hablando”.

En estos dos ejemplos, la primera versión es la del abogado (preguntar, conversaciones) y la segunda es la de la testigo, y en ambos casos la versión de la testigo es un descriptor menos específico, más general. Piense en la diferencia entre decir:

- “No recuerdo lo que *me pidió* esa noche” y
- “No recuerdo lo que *me dijo* esa noche”.

La primera versión sitúa a la mujer en posición de ser potencialmente capaz de recordar algunos rasgos de su habla; es posible que no recuerde lo que él le pidió, pero tal vez sí recuerde parte de las otras cosas de las que hablaron. La segunda versión, la que ella da de hecho en respuesta a su pregunta, trabaja para decir: “No puedo recordar *ningún* detalle de lo que hablamos.”

Organización estructural

La organización de la “estructura” del habla se refiere al *modo en que se organiza la trayectoria más amplia del habla*. Por ejemplo, si piensa en las conversaciones que usted mantiene por teléfono con sus amigos, es posible que haya experimentado a menudo la estructura de secuencias siguiente:

- Apertura, donde usted dice hola y a veces tiene que averiguar con quién habla y si ésta es la persona con la que usted quería hablar.
- Razones para la llamada, donde introduce la razón por la que charlan, sea que: “He pensado en llamarte porque llevaba siglos sin hablar contigo” hasta: “¿sabes algo de Tim?”
- Debate sobre el tema que era la razón de la llamada, que puede prolongarse un rato o no.
- Nuevo tema que surge, puede ocurrir o no.
- Debate sobre el nuevo tema.
- Cierre, donde usted dice adiós.

De nuevo, no es que todas las conversaciones telefónicas discurran así, sino que esta especie de trayectoria es más bien algo con lo que estamos familiarizados y con lo que —y en contra de lo que— trabajamos en cada llamada nueva telefónica. Puede ocurrir que usted sepa que es muy difícil terminar las llamadas con algunos amigos y que, incluso después de que haya dicho: “Hasta luego” o “Me ha encantado volver a hablar contigo”, ellos se esfuercen por reabrir esa conversación, y cabe la posibilidad de que usted haya desarrollado algunas soluciones.

Cuando empiece a analizar *cómo* se produce de manera local y colaborativa un tramo de habla, centrarse en algunas de estas características que he resumido puede ayudarle a hacerse una idea del trabajo en el que se involucran los hablantes de manera masiva y rutinaria. Siempre que llegan a mis oídos conversaciones de otras personas, que me acomodo en el asiento y escucho cómo se desarrollan conversaciones en las que participo o que escucho, u observo grabaciones que he realizado, me doy cuenta de que me

encuentro fascinado y en un estado de constante asombro por el tipo de trabajo que hacemos cuando interactuamos con otros. Usted se puede hacer *más sensible* a cómo “resulta” esa interacción específica pensando en el modo en que alguna de las características del habla mencionadas antes trabaja en relación con sus propias experiencias y grabaciones. Tengo que resaltar que la lista anterior de cosas en las que centrarse *no* se debe leer como una receta que deba seguir mientras trabaja en su tema de investigación, sino que se la ofrezco más bien para proporcionarle algunos puntos de acceso a cosas en las que tal vez necesite enfocar su atención cuando analice las conversaciones que ha recogido.

Me voy a centrar ahora en otras dos rutinas de organización de la vida social: la organización del acuerdo o el desacuerdo y un rasgo de la narración de historias. Voy a poner mi interés en ambas tanto para explorar los temas mismos como para darle a usted acceso a dos maneras contrapuestas de presentar los datos y elaborar una argumentación. Uno de ellos se ve como bastante técnico y se apoya mucho en la recogida de muchos casos y extractos diferentes, mientras que el otro se centra sólo en un extracto.

Una observación sobre un aspecto de la narración de historias

Se presenta más adelante un extracto extenso tomado del trabajo de SACKS (1995). La conversación se inicia cuando Agnes pregunta sobre una casa que Portia ha visitado recientemente.

Agnes: Apuesto que es un sueño, con la piscina cubierta ¿huh?

Portia: Oh Dios, ¡jeh! Nadamos desnudos el domingo por la noche hasta las dos

Lo que considero que ese “¡jeh!” hace, y lo que considero que un puñado de “¡jeh!” hacen es algo de este tipo: Se va a informar de algo con respecto a lo cual el narrador considera que su propia actitud debe ser conocida por el oyente. El tipo de acontecimiento que se comunica podría ser específicamente equívoco en cuanto a si es algo horrible, embarazoso, serio, frívolo, etc. Y el narrador dispone de maneras de hacer que el receptor sepa cuál de ellas el narrador piensa que es, a fin de guiar al receptor en el proceso de entender aspectos de la participación del narrador. Así, por ejemplo, en la comunicación sobre nadar desnudos, al utilizar “¡jeh!” antes de comunicarlo, ella está diciendo: “Me lo tomé a la ligera”. Lo que se podría interpretar como un tipo de acontecimiento obsceno, se debe tratar más bien como algo desenfadado. Fue divertido. En ese momento, podía ser importante quizá que

narrador hiciera saber o creer al receptor que el narrador pensaba que era una cosa de ese tipo, (199: Primavera 1970, 7, pág. 275).

La conversación y el análisis que sigue nos muestran con claridad que una única interjección colocada al principio de una historia hace un gran trabajo para *ambos* hablantes.

Ahora bien, en esta secuencia de habla, Portia está produciendo un informe. Advierta que SACKS nos dice que el acontecimiento comunicado podría ser “específicamente equívoco” y que Portia trabaja para “guiar” a Agnes en cuanto al modo de oír lo que ella pensaba respecto al acontecimiento. Así, de este modo, el “¡jeh!” hace un gran trabajo para Portia:

- “Fija” o “guía” cómo se debe oír el relato: como un “relato de algo divertido y no como un relato de algo obscuro, embarazoso o serio, etc.” De esta forma, produce el habla que sigue como un tipo específico de habla. Produce también su habla como una “historia narrable”.
- Al pronosticar que el habla que sigue se debe oír como habla susceptible de recibir entre risas, pone de relevancia que la respuesta preferida sea escucharla precisamente de esa manera. Una vez que se ha reconocido el final del habla, la preferencia es que Agnes debe producir entonces algo audible como “recibir entre risas”.
- Portia, al pronosticar que el habla es “para recibir entre risas”, ha construido una identidad específica en relación con el habla que sigue. Se ha producido a sí misma como “alguien que no encuentra problemático nadar desnuda”. Pero advierta que ella realiza esta caracterización no problemática en referencia a esa hablante específica en este momento específico; no es que se produzca como no problemática *per se*. Como tal, el prefacio trabaja para denegar explícitamente la relevancia de otras identidades posibles.

Lo que hace tan interesante esta acción de suministrar prefacios es su “simplicidad”: en esta ocasión, no era sino una única risa. La observación de SACKS es absolutamente simple y, no obstante, para

mí, absolutamente convincente. La fuerza de su argumento no está en presentar una serie entera de casos, sino más bien en *explorar con todo detalle precisamente ese caso*. Su observación sobre él se puede extender a otros momentos en la interacción. Podemos pensar con facilidad en los medios que utilizamos para proporcionar a otros esa información contextual sobre cómo oír y entender lo que están diciendo, sea mediante la risa, los gestos o las palabras.

Observaciones sobre la institución social del rechazo y el desacuerdo

Se ha llevado a cabo una cantidad considerable de trabajos que recopilan muchos ejemplos de habla en que personas aceptan o rechazan algo, sea esto una invitación, ofertas, peticiones, propuestas (DAVIDSON, 1984; DREW, 1984), o muestran su acuerdo o desacuerdo con una evaluación (POMERANZ, 1984). Estos autores han documentado las formas rutinarias en que las personas aceptan y rechazan, y muestran su acuerdo y su desacuerdo en el habla anglo-americana. Vamos a centrarnos en primer lugar en algunos ejemplos de acuerdo y aceptación.

Extracto 5 (DAVIDSON, 1984, pág. 116 – transcripción simplificada)

- A: Bien, me echarás una (mano)
B: (Por supuesto que sí

Extracto 6 (POMERANZ, 1984, pág. 60)

- J: Es realmente un lago cristalino ¿no?
R: Es maravilloso

Como puede ver, la aceptación (Extracto 5) y el acuerdo (Extracto 6) se hacen rutinariamente de inmediato, sin interrupciones en el habla (y algunas veces solapados con el habla del otro hablante) y son relativamente “directos”, ya que son simples y concisos. Compare esto con el modo en que se producen a menudo los rechazos y los desacuerdos.

Extracto 7 (POMERANZ, 1984, pág. 101)

- B: ¿Quieres venir a tomar algo y comemos juntas?
Tengo cerveza y otras cosas.
- A: Me encantaría cariño, hum, veamos==
- B: (¿Tienes alguna otra cosa?
- A: (tengo-
- A: No, tengo que ah llamar a la madre de Bill

Extracto 8 (HERITAGE, 1984, pág. 271)

((La esposa de S tiene una hernia de disco))

- H: Y nos preguntábamos si podemos hacer algo para ayudar
- S: (Bueno, eso es
- H: (Quiero decir, ¿le podemos hacer la compra o
Algo así?
(0.7)
- S: Bueno eso es muy amable Heatherton .hhh
Por ahora no:. porque todavía tenemos a los chi:cos en casa.

Extracto 9 (POMERANZ, 1984, pág. 73)

- B: Creo que la voy a llamar y a preguntarle si está
interesada porque es una buena enfermera, y]
Creo que a ellos les gustaría ella ¿no?
- A: Bueno, te diré, no he visto a Mary desde hace
años. Debería-Según recuerdo, sí.
- B: ¿Crees que encajaría?
- A: Umm, uh, no sé, lo que me tiene uh
en duda es uh- - umm quizá sí lo haría.
(1.0)
- A: Uh pero yo dudaría en umm - -

La diferencia está clara. Con un rechazo o desacuerdo, usted habitualmente recibe algún tipo de combinación de las acciones siguientes:

- *Demoras*: una interrupción antes de la respuesta o dentro de ella, un intervalo antes de que se dé una respuesta.
- *Vacilaciones*: como “mm” “em” “um” e inhalaciones o exhalaciones.
- *Preámbulos*: como “Bueno”, “Um”, muestras de acuerdo como “Sí”.

- *Atenuaciones*: disculpas y apreciaciones.
- *Explicaciones*: excusas, aclaraciones, justificaciones y razones.

De modo interesante, una buena parte del tiempo decimos “no” sin decirlo explícitamente y otros hablantes entienden que estamos diciendo que “no” sin ni siquiera tener que oírnos pronunciarlo en voz alta.

Hay investigadores que han documentado cómo podemos “advertir” un rechazo o desacuerdo potencial o inminente antes de que alguien lo produzca realmente. Por ejemplo, en el Extracto 10, advierta cómo el hablante Z se esfuerza en hacer su invitación más “tentadora”:

Extracto 10 (DAVIDSON, 1984, pág. 105 – transcripción simplificada)

Z: Vamos, vente aquí, =está bien
(0.2)

Z: Tengo un montón de cosas,=tengo cerveza y cosillas

Incluso después de la micropausa (unas veinte décimas de segundo), Z trabaja para mejorar su invitación con el “soborno” de proporcionar “cerveza y cosillas”. En este caso, Z ha oído esta pausa como un rechazo potencial y muestra al otro hablante (y a nosotros) que ha considerado que es importante. Hemos visto antes un trabajo relacionado con éste en el Extracto 7 (pág. 112), antes. Justo después del comentario apreciativo de A: “Me encantaría cariño, hum, veamos-=”, B le pregunta “¿Tienes alguna otra cosa?” La pregunta de B marca que ha oído el habla de A como preámbulo a un rechazo inminente de la invitación. Por tanto, podemos seguir el habla de otras personas en busca de distinciones sumamente sofisticadas.

Mediante este *análisis comparativo detallado* de ejemplos de habla, los analistas de la conversación han esbozado cómo se hace rutinariamente el trabajo de mostrar acuerdo/aceptar y mostrar desacuerdo/rechazar. Esto no quiere decir que todos nos comportemos como robots y que ésta sea *la única manera* en la que la gente hace este trabajo, sino más bien que, cuando nos socializamos, solemos trabajar con este orden normativo específico de interacción y en contra de él. Le bastará únicamente con pensar

en las múltiples formas en que un “no” rápido y puro se puede orientar de modo que se produzca al hablante como cortante o grosero, como alguien que tiene una opinión arraigada sobre ese tema específico o como alguien que está siendo malicioso. En algunos casos también, un “no” rápido y puro puede ser la respuesta preferida, por ejemplo cuando alguien hace la auto-evaluación: “El nuevo corte de pelo me sienta fatal”.

Estos dos cursos de acción alternativos, pero no equivalentes — acciones preferidas que son respuestas directas y sencillas y acciones no preferidas que son respuestas retrasadas y embellecidas — documentan lo que los analistas de conversaciones llaman *organización de la preferencia*. Su concepto de “preferencia” no se refiere a las experiencias psicológicas internas o subjetivas de los hablantes individuales. Más bien describe una de las maneras sistemáticas en que los hablantes en general, *a través de una variedad de acciones, contextos y situaciones*, trabajan para organizar la institución social del habla y la interacción.

¿Y qué?

Después de haber leído cómo se consuman interactivamente el rechazo y la aceptación, es posible que usted se haya preguntado: ¿y qué? Bien, para algunos la respuesta es: resulta fascinante por derecho propio. Para otros, esto tal vez no sea suficiente. Quiero introducir brevemente un ejemplo de algunos trabajos que muestran las ideas potenciales a las que cabe llegar a partir de una mirada más detallada en *lo que hacen realmente las personas*, en lugar de en lo que imaginamos que podrían o deberían hacer.

KITZINGER y FIRTH (1999) han recogido la observación de que, en la interacción anglo-americana, hay “una forma normativa y organizada de llevar a cabo el rechazo indirecto” (1999, pág. 310) y *se la han tomado muy en serio*. Han comenzado a poner en tela de juicio el entrenamiento en las “habilidades para rechazar” que se preconizan en muchos programas de prevención de violaciones durante una cita. Como se esbozó antes, entendemos rutinariamente el rechazo de las personas y nos orientamos hacia ello como parte de nuestra vida

cotidiana sin que si quiera nos tengan que decir necesariamente “no” en voz alta. KITZINGER y FIRTH sugieren que

La insistencia de la prevención de violaciones durante una cita (y otras habilidades de rechazo) en la importancia de decir “no” es contraproducente, ya que exige que las mujeres se involucren en acciones conversacionalmente anormales que rompen la etiqueta social convencional y permite a los violadores persistir en la declaración de que si una mujer no ha dicho realmente “NO” (en el tono de voz correcto, con el lenguaje corporal correcto, en el momento correcto) entonces no ha rechazado irse a la cama con él.

(1999, pág. 310.)

Como describen KITZINGER y FIRTH, que un hombre declare que, debido a que la mujer no dijo realmente “no”, “simplemente no entendió” o “no estaba claro que” ella se negara a irse a la cama con él, le convierte en socialmente ignorante e incompetente en la interacción. No es que esos hombres sean tontos culturales o que no entiendan “las maneras de las mujeres” de comunicarse; más bien, a estos hombres no les gusta que se opongan a sus avances sexuales. Como las autoras advierten, “[e]l problema de la coacción sexual no se puede arreglar cambiando la forma en que hablan las mujeres” (1999, pág. 311.)

Comentarios finales

Cuando usted acomete un análisis tan refinado, se preocupa constantemente por describir el *trabajo vivido* de hablar e interactuar. Es posible que hacer este análisis comience a mostrar que el trabajo de ser un miembro ordinario de la sociedad se compone de cantidades enormes de conocimientos y prácticas tácitos, dados por hecho. Este enfoque no es para todo el mundo, ya que produce a menudo afirmaciones bastante modestas, descriptivas, sobre cosas que ya conocíamos simplemente “de un vistazo”. Lo que podemos extraer de este tipo de investigaciones es que el habla no es simplemente un medio “trivial” para la vida social, sino que más bien *en y mediante* nuestra habla e interacciones es como experimentamos, producimos y mantenemos la vida social. Como SACKS advierte:

(E)n cada momento del habla, las personas experimentan y producen su cultura, su rol, su personalidad... (U)sted y yo vivimos vidas de habla, experimentamos el mundo social como hablantes y oyentes motivados, como criaturas del orden social dotadas de lengua, cada uno con nuestros propios estallidos de placer y de dolor, cada uno con nuestras orgullosas diferencias de estilo personal.

(Citado en MOERMAN, 1988, pág. XI.)

⇒ **Puntos clave**

- Los que hacen análisis de conversación y psicología discursiva se centran a menudo en el modo en que se logran las acciones y las prácticas sociales en y a través del habla y la interacción.
- Estas personas se centran a menudo en rasgos de la interacción como: el modo en que los hablantes se turnan en la palabra; el modo en que el habla se moldea a partir de las acciones anteriores y da forma a lo que sigue; el modo en que se diseña el habla para efectuar ciertas acciones; las palabras que se utilizan, y cómo se organiza la trayectoria más amplia del habla.
- Algunas veces hacen un análisis detallado de casos únicos de habla. También recogen y comparan ejemplos similares de habla para identificar algunas formas sistemáticas en que los hablantes en general, a través de un conjunto de acciones, contextos y situaciones, trabajan para organizar la institución social del habla y la interacción.

Lecturas adicionales

En estas obras encontrará más información sobre los estilos de análisis tratados en este capítulo:

HEPBURN, A. y POTTER, J. (2003). "Discourse analytic practice" en C. SEALE, D. SILVERMAN, J. GUBRIUM y G. GOBO (eds.) *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 180-196.

SILVERMAN, D. (1998) *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.

TEN HAVE, P. (1999) *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. Londres: Sage.

7

La exploración de conversaciones sobre documentos y con documentos

Contenido del capítulo

Documentos-en-uso

Estudio de caso: Cómo se creó una grabación psiquiátrica

Estudio de caso: Leer los hallazgos de una investigación e informar de ellos

Estudio de caso: Dar sentido a una grabación de vídeo en las salas de justicia

Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- ver de qué modo los documentos y otras “cosas no humanas” (como los bolígrafos o los ordenadores) coordinan y producen las acciones e interacciones de las personas;
- saber más, a partir de tres estudios de caso, sobre el debate del capítulo anterior acerca de cómo estudiar el habla, y
- ver cómo un análisis detallado de los momentos de habla puede decir algo sobre las “grandes” estructuras e instituciones de la vida social.

Este capítulo se centra en un área razonablemente poco investigada de la vida social: el papel de los documentos y los textos en nuestra vida cotidiana y en las diversas instituciones en las que participamos. Basta únicamente con que piense en el volumen de papel y documentos electrónicos a los que se tiene que enfrentar diariamente para hacerse una idea de su importancia central como recurso organizativo en nuestras culturas contemporáneas. En este

capítulo quiero exponer brevemente algunas formas de analizar *cómo se crean los textos y los documentos, cómo se utilizan y cómo se habla por ellos en diversos contextos*. No voy a centrarme en los documentos o los textos de forma abstracta, sino más bien *en el trabajo y la interacción local y colaborativa in situ de las personas con y sobre documentos*.

Documentos-en-uso

Cuando hablo de “documentos” y “textos” estoy utilizando estos términos en su sentido más amplio para referirme al rango completo de documentos escritos y visuales que leemos, utilizamos y hacemos objeto de nuestro interés como parte de nuestra vida cotidiana. Pienso en cosas como la pizarra o el menú plastificado individual que usted lee en la cafetería de su localidad, la pantalla del ordenador del teleoperador con su secuencia de comandos y su menú de opciones activadas con el ratón, o las notas escritas a mano que usted prepara y relee frenéticamente justo antes de entrar en el aula del examen.

Nunca nos relacionamos de manera neutral o abstracta con los documentos, sino que siempre nos ocupamos de ellos en un *contexto local* específico; siempre los leemos o utilizamos de una forma específica, para hacer un trabajo específico. Por ejemplo, si piensa en este documento, podría hacer las preguntas de investigación siguientes:

- ¿Cómo está leyendo este documento en este momento?
- ¿Está tomando notas en una hoja aparte?
- ¿Cómo se relacionan sus notas con el texto y lo transforman?
- ¿Es una fotocopia o el libro mismo?
- ¿Lee partes en voz alta para otros?
- ¿Cómo introduce y termina las secciones que lee en voz alta?
- ¿Dónde está leyendo?
- ¿Está en la biblioteca?
- ¿Con amigos?
- ¿En un seminario?

Por consiguiente, al pensar en los documentos-en-uso, se debe centrar en preguntas sobre el contexto aquí-y-ahora inmediato: preguntas sobre el entorno inmediato, las personas y la situación en curso.

En lo que se refiere a la investigación del uso de documentos por otras personas, usted podría responder a estas preguntas únicamente si dispusiera de cierto conocimiento etnográfico de ese contexto, por medio de la observación, la realización de entrevistas formales o informales con los participantes o ambas cosas, junto con grabaciones de vídeo o de audio. Es posible también que tuviera que seguir el movimiento del documento específico de un espacio a otro o entre personas y, asimismo, que hubiera de hacer preguntas sobre su papel central para diferentes tareas en distintas situaciones. Por ejemplo, si pienso en un libro que poseo, un texto académico razonablemente oscuro, será interesante considerar la biografía de Tim-y-ese-libro: los tipos de acciones e interacciones que se han producido en mí y a través de mí por la posesión de ese libro concreto. He aquí algunos de los encuentros que han surgido precisamente en relación con él en las ocasiones en que ese libro ha sido relevante para la interacción:

Sentado en un café, he buscado en el libro y he leído en alto párrafos específicos para explicar a los amigos que está escrito en un lenguaje académico oscuro, lo que les ha hecho reír y ha suscitado un debate sobre los diferentes propósitos para los que se escriben los libros de “ciencia social” y de “ciencia”.

Sentado en la terraza de un café, en medio de una conversación sobre las diferencias y similitudes entre algunos teóricos sociales fundamentales, he leído en alto párrafos de ese libro para presentarlo como evidencia del tipo de trabajo académico que estoy interesado en proseguir y por qué es diferente de otros tipos de teoría.

Mientras doy una vuelta por la ciudad, he citado de memoria algunas frases del libro y he resumido otras partes del mismo a un amigo para poder explicarle por qué es útil leerlo y a qué tipo de estilos de pensamiento puede conducir.

Estaba leyéndolo mientras me encontraba solo, sentado en la terraza de mi café favorito para pasar el rato antes de ver a un amigo, y un desconocido me ha preguntado: “¿es interesante el libro?” La apertura de esta conversación nos llevó a un largo debate sobre cómo es vivir en la ciudad en la que vivimos.

Así, como puede ver, se trata del mismo libro, ha participado en una variedad de encuentros y ha sido parte de un trabajo diferente en cada uno de ellos.

Un enfoque en los documentos-en-uso permite también centrarse en lo que algunos investigadores han llamado “cultura material” o “la vida social de los objetos”. Este planteamiento puede hacerle más consciente de cómo las “cosas”, sean libros, inhaladores para el asma o sillas de ruedas, se incrustan en nuestras acciones e interacciones y las trasforman íntimamente. De nuevo, si piensa en este documento, podría hacer las preguntas de investigación siguientes:

- ¿Está leyéndolo con un bolígrafo o lápiz en la mano?
- ¿Está subrayando palabras?
- ¿Lee usted de forma diferente con un bolígrafo que con un lápiz?
- ¿Lee usted de forma distinta, o trata al documento de forma diferente, cuando es una fotocopia?
- ¿Cómo cambia una fotocopia su forma de leer?
- ¿Cómo se hizo esa fotocopia?
- ¿Le sacan de quicio algunas fotocopadoras, por ejemplo, cuando dejan fuera parte de las palabras o los números de página?
- ¿Cómo ha aprendido a conseguir los mejores resultados con esa fotocopadora?

Por tanto, centrándose no sólo en las personas y en la situación que le rodea, sino también en la llamada cultura material —las cosas, las tecnologías, los artefactos, el ambiente construido—, puede ver que ésta es parte de lo que las personas hacen y dicen, y es una parte importante. En este sentido, puede *ver que los documentos* (bien en papel o digitales) *y las tecnologías relacionadas* (los marca-páginas, los bolígrafos, los marcadores fluorescentes, las fotocopadoras, los ordenadores, las impresoras, etc.) *constriñen y posibilitan a la vez nuestras acciones e interacciones*. Por encima de todo, son centrales de modo habitual

para la trayectoria de nuestras acciones con los documentos. De nuevo, para estudiar cosas de esta índole necesitará probablemente cierto conocimiento etnográfico junto con alguna grabación de vídeo o de audio.

Por último, un enfoque en los documentos-en-uso puede suscitar preguntas sobre cómo nuestras acciones e interacciones se integran en ellos y producen *contextos y estructuras más amplios, extra-locales*. Así, de nuevo, usted podría preguntar en relación con este mismo documento:

- ¿De qué curso forma parte este documento?
- ¿Cómo es que la investigación cualitativa se ve como valiosa en algunos cursos/disciplinas y no en otras?
- ¿Cómo es que el Estado, de modo creciente, considera como más importante el conocimiento sobre la técnica de investigación que el conocimiento sobre la teoría?
- El hecho de que usted esté leyendo esto, por ejemplo, en un seminario que consta de quince personas, ¿refleja una trayectoria particular del sistema de financiación universitario?
- ¿Por qué está leyendo este documento?
- ¿Leyó la contraportada y las revisiones de “autores destacados” en el campo?
- ¿Cómo se eligen los críticos y sus comentarios?
- ¿Cómo funciona la publicación de textos universitarios?
- ¿Cómo es que ciertos libros y temas se encargan y se promueven más que otros?

Este tipo de preguntas puede llevar su análisis más allá del aquí y ahora inmediato de las acciones e interacciones que está observando. Puede llevarle a recoger, estudiar e interrogar otros documentos que resumen la historia, la política y la trayectoria de instituciones específicas. Pero puede utilizar también datos etnográficos y de audio o vídeo para mostrar cómo instituciones específicas —por ejemplo, el género, la terapia o la educación— se (re)producen en el momento mismo en que el documento se utiliza o se habla sobre él.

Para comenzar a explorar cómo podría usted llevar a cabo un trabajo que pudiera examinar características como la materialidad de los documentos y los contextos inmediato y más amplio, voy a ofrecer unos ejemplos de estudios que se centran en algunas versiones de documentos-en-uso.

Estudio de caso: Como se creó una grabación psiquiátrica

Tony HAK (1992, 1998) ha escrito varios artículos que se centran en el modo en que se produjeron local, temporal y colaborativamente un documento específico y los cursos de acción relacionados. En una serie de artículos, HAK sigue una serie de encuentros entre el personal de un servicio psiquiátrico y una paciente, Anna-Lize. Su conjunto de datos consta de las fuentes siguientes:

1. Una copia en papel de un informe clínico psiquiátrico que realizó un miembro del personal de enfermería después de una entrevista inicial con Anna-Lize.
2. Una cinta de audio y una transcripción de la visita domiciliaria y la entrevista de un miembro del personal a Anna-Lize y a sus padres.
3. Una cinta de audio y una transcripción de la consulta telefónica del miembro del personal con personal en el hospital para debatir la posibilidad de ingresar a Anna-Lize.
4. Una cinta de audio y una transcripción de una entrevista con Anna-Lize llevada por el centro de intervención en crisis.
5. Una cinta de audio y una transcripción de la conversación del miembro del personal con un colega en el centro de intervención en crisis.
6. Una copia en papel del segundo informe clínico psiquiátrico hecho por el miembro del personal.(Fuente: Versión modificada de HAK, 1992, pág. 148)

Como puede ver, HAK tuvo acceso a datos que le llevaron a hacerse una idea tanto de parte de la documentación del caso como de un conjunto de entrevistas y conversaciones. Por consiguiente, pudo seguir su trayectoria y ver cómo y hasta qué punto el segundo informe clínico psiquiátrico se relacionaba con esas entrevistas y conversaciones y con el primer informe clínico.

En los artículos que ha escrito, HAK da acceso a los lectores a ambos informes clínicos y a partes de las transcripciones de las entrevistas con Anna-Lize y su familia. He reproducido seguidamente parte del segundo informe clínico:

Es obvio que la cliente tiene delirios. Se imagina que su pasado sexual se está revelando en la radio. Y también que su padre la puede oír constantemente. Por otra parte, oye voces con frecuencia. Le parece escuchar la voz de su padre incluso cuando él no está presente. No tengo claro hasta qué punto son alucinaciones.

(Segundo informe clínico: HAK, 1992, pág. 154.)

HAK da acceso también al lector a los siguientes fragmentos de la entrevista y los coloca junto con las secciones del segundo informe. Advierta que MP se refiere a miembro del personal y AL se refiere a Anna-Lize, la paciente:

Extracto 1 (HAK, 1992, págs. 149-50 – transcripción levemente modificada)

Entrevista en casa

(Fragmento 1)

AL: Me han utilizado toda la vida.

SM: ¿Quién?

AL: Los chicos.

SM: ¿Y cómo es que todo el país lo sabe?

AL: Sí, se ha emitido.

SM: ¿Emitido dónde? ¿Por la radio o algo así?

AL: Y por la tele.

SM: ¿Estás siendo utilizada?

AL: No um con quién me he acostado.

(Fragmento 2)

AL: Mi padre también oye todos los movimientos que hago arriba.

(Fragmento 3)

AL: Cuando de repente oía voces, me volvía

Segundo informe clínico

Se imagina que su pasado sexual se está revelando en la radio.

**(Se imagina) que su padre puede oírla todo el tiempo también.
Parece que oye la voz de su padre incluso cuando él no está presente.**

Por otra parte, oye voces con frecuencia.

completamente loca.

Como puede ver incluso con este extracto tan corto, la charla entre Anna-Lize y el miembro del personal se transforma en el segundo documento. Sus descripciones de su situación se reformulan y se reproducen como una versión oficial, factual de Anna-Lize. Advierta, por ejemplo, lo que está presente y ausente en el segundo informe clínico. Su descripción de que: “me han utilizado toda la vida” no aparece en el segundo informe clínico (o el primero). Además, el que, para ella, “con quién me he acostado” se esté emitiendo en la radio “y en la tele” se transforma en “Se imagina que su **pasado sexual** se está revelando **en la radio**”.

Como HAK señala, si usted acabara de tener acceso a los informes clínicos, podría trabajar sobre el modo en que se describe a esta paciente y el lenguaje de los informes clínicos, y sobre el modo en que estos documentos ordenan la información para construir un argumento. Si tuviera acceso únicamente a la entrevista, podría trabajar sobre el modo de interactuar el personal psiquiátrico con los pacientes y examinar qué tipo de preguntas son pertinentes para la evaluación psiquiátrica y cómo los profesionales estructuran y dirigen esas entrevistas. Sin embargo, al tener acceso al conjunto entero de encuentros y documentos, puede aprender mucho más sobre este servicio. Puede ver cómo se considera a Anna-Lize en el curso de los encuentros como una paciente para la que es apropiada la atención psiquiátrica y, lo que es más importante, cómo los encuentros y el informe clínico se relacionan entre sí. Al hacer esto, puede formarse una idea de las prácticas de la psiquiatría: cómo trabaja para transformar las acciones de los pacientes en hallazgos psiquiátricos y cómo los psiquiatras diagnostican trastornos. De este modo, el enfoque de HAK da acceso al lector a algunas de las formas en las que el campo de la psiquiatría conoce, comprende y clasifica a los pacientes.

Estudio de caso: Leer los hallazgos de una investigación e informar de ellos

Otra forma de pensar sobre los documentos-en-uso es centrarse en cómo se citan y se hace referencia a ellos en una interacción. JENKINGS y BARBER (2004, 2006) llevaron a cabo un estudio de las reuniones de los Comités Farmacológicos y Terapéuticos Hospitalarios (CFT) y se centraron en el papel de los documentos en esas reuniones. El papel de los CFT es controlar qué nuevos fármacos estarán disponibles en un hospital específico y, en algunos casos, restringir el uso de fármacos a equipos médicos específicos o rechazar su uso en el hospital. Algunos de estos fármacos cuestan mucho dinero, así que el CFT tiene que tomar decisiones sobre si la inclusión de ese fármaco es rentable. El uso de documentos es importante en este proceso, ya que el comité necesita basar en parte su decisión en datos de investigación publicados sobre la rentabilidad clínica y económica de los fármacos.

Los datos consistieron en la observación y grabación en cintas de audio de cuatro reuniones consecutivas de dos CFT diferentes. Además, los investigadores obtuvieron también toda la documentación que se preparó para cada reunión. Eso era importante ya que, a menudo, en algunas reuniones uno de los participantes preparaba un informe resumen de los datos de investigación sobre un fármaco específico, mientras que en otras se esperaba que los participantes hubieran leído trabajos de investigación distribuidos previamente.

Uno de los aspectos que interesaban a JENKINGS y BARBER era cómo se transformaban (o no) estos informes escritos cuando se leían en voz alta. Por ejemplo, advierta que la declaración relativamente simple en el texto: “4) La dosis de aspirina era 325mg” se transforma cuando el farmacéutico la lee en voz alta:

Extracto 2 (JENKINGS y BARBER, 2006, pág. 180 – transcripción ligeramente modificada)

Farmacéutico: La otra cosa sobre ello es que la **dosis de aspirina** utilizada es **325**

Presidente: Que es mucho más alta (.)

Farmacéutico: Más alta de lo que creo que toma la mayoría de la gente (.) hay una lista allí de la incidencia de efectos secundarios.

Advierta que, en la reproducción, la declaración literal se *ajusta al contexto local de su habla*. El farmacéutico utiliza la frase: “la otra cosa sobre ello es que” antes de ofrecer el hecho. De esta manera, plantea esta cuestión como potencialmente relevante para el trabajo de ese CFT. Y el presidente del Comité colabora en ese acto de prestar atención, de resaltar, y hace la evaluación de que la dosis “es mucho más alta”. El farmacéutico extiende entonces y confirma la evaluación del presidente. Por tanto, de esta manera, un hecho sobre ese fármaco se sitúa en el “mundo de lo que hacemos normalmente” de ese CFT y, de esta manera, se hace una evaluación potencialmente negativa.

Podemos ver un trabajo similar —de situar y transformar textos— si comparamos una sección del informe con la forma en que el farmacéutico lo presenta.

Informe de resumen (JENKINGS y BARBER, 2006, pág. 181)

Consideraciones

1. Prescrito sólo por el médico especialista.
2. No recomendado en angina inestable.
3. No se dispone de datos de seguridad sobre uso concomitante con aspirina.
4. No se recomienda su uso con warfarina.
5. Puede ser preferible a ticlopidina, que causa neutropenia (3%) y no está autorizada.
6. Para uso únicamente en pacientes que no toleran o no responden a la aspirina. No es de primera línea en vista del beneficio muy reducido para un aumento muy grande en el gasto.
7. ¿Cómo definimos la intolerancia?

Extracto 3 (JENKINGS y BARBER, 2006, pág. 181 – transcripción ligeramente modificada)

Farmacéutico: Han dicho que debe ser prescrito sólo por el médico especialista (.) no se recomienda en angina inestable (.) **no hay** datos de seguridad **en absoluto** sobre uso simultáneo de aspirina **que creo que es un área donde podrían querer utilizarlo** (.) no se recomienda con warfarina (.) puede ser preferible a ticlopidina **que se utiliza a veces que** no está autorizada que **causa** neutropenia **y que es obviamente (confuso) y hum** (.) **pienso que debe** utilizarse únicamente en pacientes **que sean** intolerantes o que no respondan a la aspirina **y obviamente** no como primera línea **porque va a ser un** incremento enorme **en el coste para todo el mundo si todos cambian a esto** (.) **y creo que mi pregunta principal era** cómo definen ustedes intolerante (2.0) **porque saben que está un poquito abierto** (.)

El texto en negrita en el Extracto 3 marca las palabras utilizadas por el farmacéutico que son adicionales al informe de resumen original. Si compara los dos puede ver que el farmacéutico proporciona mucha *información contextual* sobre cómo comprender la información que proporciona. Advierta cómo esas palabras trabajan para ofrecer una versión específica de sus preocupaciones sobre ese fármaco específico. Por ejemplo, dicen que no hay “datos de seguridad **en absoluto**”, lo que añade un nivel extra de preocupación potencial comparado con la versión del informe de resumen “No se dispone de datos de seguridad”. Del mismo modo, el punto 7 en el informe de resumen se prologa como “**mi pregunta principal**” y luego va seguido por la frase “**porque saben que está un poquito abierto**”, que eleva su preocupación potencial.

Este trabajo empieza a mostrar que los textos se transforman en y mediante la acción de leerlos en voz alta. Esto no quiere decir que debiera ser de otra manera o que se critique explícitamente las acciones del farmacéutico; este trabajo de contextualización es una característica rutinaria de cómo leemos las cosas en alto. La cuestión es entender de qué modo los textos, cuando se leen en voz alta o se citan literalmente, se ajustan a la situación local y al contexto. Este trabajo de ajuste, ya consista en presentar lo que se va a leer, en añadir comentarios a medida que lee un texto o en la conversación que sigue después de haber leído algo en alto, hace una labor. En este proceso, la descripción textual se transforma y se ajusta a esa audiencia específica. El trabajo de JENKINGS y BARBER nos muestra también cómo funcionan los CFT, cómo trabajan con los datos de investigación y los transforman en el momento mismo en que recurren a ellos y los utilizan. Considerando que todos los aspectos de la atención sanitaria contemporánea (y fuera de ella) obedecen cada vez más a un planteamiento “científico-estadístico”, un enfoque con arreglo al cual los datos de investigación de alta calidad procedentes de ensayos controlados distribuidos al azar y otros rigurosos métodos son aparentemente neutrales, estables y transferibles, estas autoras añaden todavía más interrogantes a la plausibilidad de esta visión. Como ellas muestran, para los profesionales prácticos, los datos de investigación se ajustan

siempre —y ha de ser así— a los aspectos específicos de los lugares en que se van a aplicar.

Estudio de caso: Dar sentido a una grabación de vídeo en las salas de justicia

GOODWIN (1994a) llevó a cabo un análisis del juicio de Rodney KING. Cuatro funcionarios de policía americanos de raza blanca pararon a KING, un afroamericano, y lo agredieron físicamente. Sin que los oficiales lo supieran, un hombre al otro lado de la calle grababa un vídeo del incidente. Una de las cosas que el análisis de GOODWIN resalta es el modo en que los textos —aunque en este caso se trata de una grabación de vídeo— no hablan por sí mismos, sino que, más bien, siempre se *habla en nombre* de ellos. En el caso del juicio de Rodney King, la defensa y el perito de la policía colaboraron en producir una forma específica de dar sentido a las imágenes de la cinta. A lo largo de todo el juicio, la defensa argumentó que la cinta de vídeo era un registro objetivo del incidente y utilizó el testimonio producido con una serie de peritos para enseñar al jurado a que entendiera el vídeo de la paliza a King como un ejemplo de “buen” trabajo policial. La defensa argumentó, con éxito en el primer juicio, que el vídeo mostraba que los oficiales estaban dedicados *únicamente* a un “trabajo policial cuidadoso y sistemático” (1994a, pág. 617).

El análisis de GOODWIN se basó en las grabaciones de vídeo que él hizo del juicio a partir de las emisiones que aparecieron en “Court TV”. Cómo “dar sentido” a la grabación de vídeo de las acciones de los funcionarios de policía y de Rodney King se convirtió en una característica central del juicio. El Extracto 4 que aparece más adelante es una transcripción de parte de la argumentación de la defensa. Nos unimos a la conversación cuando se está reproduciendo, con paradas y comentarios, la cinta de vídeo del incidente.

Extracto 4 (GOODWIN, 1994a, pág. 617 – transcripción levemente modificada)

1. Defensa: Cuatro cero cinco, cero uno.
2. Vemos que se administra un golpe=
3. =Es correcto eso.
4. Perito: Es correcto.
5. La-fuerza se ha intensificado otra vez (0.3)
6. Al nivel que había estado previamente, (0.4)
7. Y la reducción de la intensidad ha cesado.
- ...
8. Defensa: Y en-
9. En este punto que es,
10. para el registro cuatro trece veintinueve, (0.4)
11. Vemos que se asesta un golpe
12. y así el fin de un período de, ¿reducción de la intensidad?
13. Es eso correcto capitán.
14. Perito: Es correcto.
15. La fuerza se ha elevado ahora al nivel previo, (0.6)
16. Después de este período de reducción de la intensidad.

Este pequeño fragmento contiene dos secuencias (1-7 y 8-16) que comparten características muy similares: la defensa hace una descripción y después una pregunta sobre ella y el perito responde a esa pregunta y, al hacerlo, produce una re-descripción. Lo que resulta importante advertir es cómo, mediante sus acciones, colaboran para construir una manera de “dar sentido” a las imágenes del vídeo.

Con la primera secuencia, el abogado defensor dice en voz alta el cronometraje de la imagen: “Cuatro cero cinco, cero uno.” (1) y describe entonces la imagen: “Vemos que se le administra un golpe=” (2). Advierta cómo describe la acción de la imagen: esto se debe ver y entender como un único golpe, no es una paliza o un ataque. Entonces pide la confirmación de su descripción: “=Es correcto eso.” (3). El perito lo confirma (4) y redescrive entonces la acción en la imagen. Esto no se debe ver solamente como un “golpe”, sino como un momento en que: “La-**fuerza** se ha **intensificado** otra vez ... la **reducción de la intensidad ha cesado.**” (5-7). Con esta re-descripción, la imagen única del golpe se debe ver ahora como un momento preciso de “intensificación” a un “nivel” (6) preciso de fuerza. Con la segunda secuencia (8-14) se produce un trabajo similar, excepto que en esta secuencia el abogado defensor utiliza también la descripción: “el fin de un

período de, ¿reducción de la intensidad?” (12) para explicar las acciones de los funcionarios de policía.

En este ejemplo, la defensa trabaja codificando y resaltando cada golpe del vídeo (“Cuatro cero cinco, cero uno.” y “cuatro trece veintinueve”) como acciones separadas, distintas. Los cuarenta y siete golpes al cuerpo de Rodney King, que suceden separados por instantes, son transformados por la interacción entre el abogado defensor y el perito policial en usos de fuerza separados, distintos. Este “golpe” individual se debe comprender *únicamente* como un momento de elevación o intensificación de la fuerza, un momento en el que el período de reducción de intensidad ha cesado. Los instantes entre los golpes se deben entender como “un período de evaluación” (GOODWIN, 1994a, pág. 617) en que los funcionarios analizan las acciones de Rodney King en busca de signos de cooperación. Como la defensa siguió argumentando, “Rodney King y sólo Rodney King controlaba la situación” (ibid, pág. 618).

El argumento de la defensa fue posible, en parte, por la tecnología de los reproductores de vídeo, que permitía literalmente parar la acción en puntos específicos y, por consiguiente, reproducir esas acciones como individuales. Al explicar con detalle los vídeos, utilizaban punteros para diseccionar y centrar más la atención del jurado en los micro-movimientos de King y de los funcionarios policiales. También mostraron fotografías tomadas del vídeo —se ampliaron y recortaron primeros planos de imágenes específicas— y se dirigió entonces la observación del jurado mediante la superposición de transparencias con líneas, re-enfocando de nuevo la visión y el conocimiento del jurado. De esta manera, la coordinación del habla y las tecnologías elaboró mutuamente una forma específica de dar sentido a la escena que surgía. Mediante el análisis de GOODWIN (y he presentado sólo una parte muy pequeña de su trabajo) podemos empezar a captar cómo ver y conocer no es simplemente un producto de procesos psicológicos internos, sino que está vinculado íntimamente a complejas acciones e interacciones sociales locales y situadas. La autoridad para ver, conocer y contar está íntimamente asociada a profesiones específicas y, como tal, se distribuye de manera desigual.

Comentarios finales

Con mi breve recorrido por el modo en que las personas crean, utilizan y hablan de documentos, he intentado ofrecerle un acceso técnico a los tipos de materiales básicos que utilizan y al modo en que han intentado hacer preguntas sobre ellos. Todos estos materiales originales incluyen grabaciones en audio, vídeo o en ambos formatos de interacciones que se producen de modo natural y, en algunos casos, observaciones de campo y la recogida de copias de documentos que los participantes utilizan, crean o que son objeto de sus conversaciones. El modo en que los documentos o los textos forman parte del encuentro emergente es fundamental para este trabajo y una pregunta clave de análisis. La cuestión es tomarse en serio el trabajo potencial de los documentos —y otros elementos de cultura material— en la coordinación y producción de acciones e interacciones en las personas y centrarse en él.

A medida que comience a hacer preguntas sobre el trabajo local y colaborativo de las personas y las “cosas” no humanas, podrá empezar a comprender también cómo éstas se incrustan en los llamados contextos e instituciones más amplios, como la psiquiatría, la medicina o la abogacía, y los reproducen una y otra vez, a cada momento. Como los ejemplos de este capítulo y el anterior comienzan a mostrar, el enfoque está en *cómo* se producen las instituciones en y mediante las acciones e interacciones colaborativas de personas y cosas. Así, lo que el análisis de la conversación nos permite hacer es intentar documentar las formas en las que personas y cosas organizan instituciones específicas y tareas e identidades institucionales. De esta manera, usted puede desarrollar en su análisis un modo de entender las diversas instituciones de la vida social que se base en lo que tiene lugar en ocasiones en estas instituciones, más que en unos supuestos *a priori* sobre lo que piensa que “debería” tener lugar. Realizar *solo* entrevistas o grupos de discusión con los participantes sobre lo que hacen o leer *solo* textos que describen lo que los participantes hacen ofrecerá únicamente parte de esa historia y pasará por alto a

menudo las bellas, sofisticadas e ingeniosas formas en las que reproducimos la vida social.

⇒ *Puntos clave*

- Nunca entablamos una relación de alguna manera neutral o abstracta con los documentos; con ellos, se establece siempre una relación en un contexto local específico. Por tanto, los documentos se leen o utilizan siempre de una manera específica, para un trabajo específico.
- Los documentos —sean en papel o digitales— junto con la gran variedad de objetos que encontramos en nuestra vida cotidiana, son fundamentales para coordinar, restringir y posibilitar nuestras acciones e interacciones.
- Los estudios de cómo los documentos —y otros objetos y tecnologías— se presentan y se utilizan en las interacciones mundanas pueden ayudarnos a arrojar una nueva luz sobre el modo en que se producen, organizan y mantienen las estructuras y las instituciones de la vida social, como la psiquiatría, la medicina y la abogacía.

Lecturas adicionales

En estas fuentes, encontrará más ejemplos del trabajo de análisis que se esboza en este capítulo:

LIVINGSTON, E. (1987) *Making Sense of Ethnomethodology*. Londres: Routledge & Kegan Paul, cap. 15.

PRIOR, L. (2003) *Using Documents in Social Research*. Londres: Sage.

SMITH, D. E. (1990) *Texts, Facts and Femininity: Exploring the Relations of Ruling*. Londres: Routledge, cap. 3.

8

La exploración de conversaciones y del discurso: Algunos debates y dilemas

Contenido del capítulo

El papel oculto del analista

Centrarse en momentos breves de la interacción

El trabajo con los contextos locales de los datos de grupo de discusión y de entrevista

El trabajo con el poder (y otros conceptos clave)

Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- apreciar algunos de los dilemas a los que se puede enfrentar cuando estudie las conversaciones y el discurso;
- saber más sobre cómo entender y trabajar mejor con los datos de grupos de discusión o de entrevistas;
- ser consciente de que su papel consiste en hacer aseveraciones sobre lo que sucede en sus datos, y
- ver lo que un análisis detallado de una sección pequeña de habla puede decir realmente sobre cosas como el “poder”.

Los dos capítulos anteriores han iniciado la exploración de cómo puede llevar a cabo un análisis detallado de las conversaciones y de los documentos-en-uso. Como era de esperar, los enfoques, técnicas e ideas que he esbozado no están exentos de crítica. Buena parte de las críticas se centran en que este estilo de trabajo *pasa por alto* o *se niega a abordar* los contextos y las estructuras más amplios que son el pilar del trabajo de muchos científicos sociales. Estoy pensando en conceptos como “poder” o “desigualdad”. Como me hizo notar una persona, “parece como si la

gente estuviera demasiado obsesionada con los detalles y no mirara más allá de las transcripciones, no se dan cuenta de lo que está pasando *realmente* en el mundo”.

VAN DIJK (1999) describe las dos posiciones en las que se pueden encontrar quienes estudian el discurso. Por una parte, están los analistas que:

no temen hacer uso de su conocimiento social de que es muy probable que ser negro, ser mujer, ser joven o ser el jefe se traslucirá a partir del modo de escribir y hablar de la gente. En otras palabras, dan por sentado que el discurso puede reproducir la desigualdad social.

(1999, pág. 460.)

La afirmación contraria que hace otro grupo de analistas es que:

un enfoque de esa índole no debería meramente presuponer una contextualización (incluso plausible), sino “probarla” atendiendo a los detalles de lo que los miembros sociales dicen y hacen realmente. Si no, la contextualización no tiene sentido dada su irrelevancia discursiva.

(1999, pág. 460.)

Este debate se centra en estas dos posiciones opuestas y a menudo excesivamente idealizadas. Para abrirlo, vamos a centrarnos de nuevo en parte de una interacción que hemos visto antes, la discusión en la cocina sobre “la política de los calabacines”. He reproducido parte del extracto a continuación:

Extracto 1 (la política de los calabacines: Cocina 10: 2.17-3.17)

1. **Tim:** ¿Está completamente congelado? =
2. **Mary:** =No, esta parte está bien. Vale, cuando lo pe::les,
3. **Ben:** °Um um°
4. **Mary:** cór:talo en cua:tro=trozos a lo largo (y después)
5. **Ben:** (Ah y después sólo)
6. **Mary:** sólo quítale las semillas =
7. **Tim:** =O en vez de eso córtalo por la mit:ad y utiliza una cucharilla
8. ((sonido de golpes)) y pásala a lo largo.
9. (0.3)
10. **Mary:** Puedes elegir el método que, pre: fieras. =
11. **Tim:** =(Y) obviamente va a haber política. (.)
12. (dependiendo del método que elijas) =

13. **Mary:** (>j a>j e e j e e j e e: e) =Rotundamente.
14. ((crujidos))
15. (0.4)
16. **Mary:** No la habrá.=
17. =((sonido de golpes))
18. (0.8)
19. ((crujidos))=
20. **Ben:** =Aunque en secreto la habrá
21. (0.4)
22. **Mary:** ¿Eh?
23. **Ben:** EN SECRETO LA HABRÁ=
24. =eh °je je je°

Así, pues, tenemos por una parte un analista imaginario que *da por sentado* —dado su conocimiento general y su experiencia de problemas y temas específicos— que es *obvio* que, en este encuentro, está teniendo lugar cierto trabajo, por ejemplo, las relaciones de poder que surgen a través de las instituciones o las estructuras del género y la familia. Por otra parte, tenemos un analista imaginario que ignorará todos sus supuestos, y que puede hacerlo, y que hablará solo sobre el trabajo del género o la familia en este encuentro cuando esté *orientado hacia y se muestre que está orientado hacia por los participantes mismos*.

El problema que este debate elude tiene que ver con esta observación: ¿Es relevante para la interacción el “hecho” de que Ben sea el hijo de Mary, tenga 16 años, sea adolescente, estudiante, alumno de sobresaliente, blanco, varón, esté en buena condición física, sea británico o tenga cualquier otra identidad? Del mismo modo, ¿cuál de las múltiples identidades de Mary son relevantes: su edad, su nivel educativo, su género, su trabajo, su identidad como madre de Ben, su identidad como amiga de Tim? ¿O es que, en momentos específicos del encuentro, surgen como relevantes para los participantes las identidades específicas y las estructuras sociales relacionadas?

Por ejemplo, Ben se enfrenta a dos formas posibles de preparar el calabacín. Y Mary le dice: “Puedes elegir el método que, pre:fieras.=” (10), lo que ofrece una salida potencial a Ben: no tiene

que seguir sus instrucciones (o las de Tim). Tim comenta entonces que “=(Y) obviamente va a haber política. (.) (dependiendo del método que elijas)=” (11-12). Una pregunta que hay que hacer es: ¿cuál es la “política” a la que se refiere Tim? ¿Se relaciona esto con la institución de la familia, a la que Ben, *como hijo de Mary*, se enfrenta? ¿Si sigue las instrucciones de Tim está rechazando, por tanto, el consejo de su madre? ¿O se relaciona con otra institución, por ejemplo, la de la amistad?

No tenemos nada en el vídeo que diga específicamente que, en ese momento, la interacción trata de las identidades asociadas de progenitor y adolescente. Ninguno de los participantes se orienta *explícitamente* hacia la institución social de la familia y los derechos y responsabilidades que pertenecer a esta categoría produce. El habla que sigue al comentario de Tim no les muestra a ellos o a nosotros —la audiencia que los escucha— a qué se está refiriendo específicamente. Mary se ríe, luego muestra su acuerdo con un tono divertido en la voz, después rechaza ese acuerdo y dice un poco más seria: “No la habrá.=” (16) mientras se levanta y se aleja de la mesa. Ben entonces, otra vez con tono divertido, discrepa de la declaración de Mary, ella no le oye y Ben repite entonces su comentario y ella se ríe. Parece que todos entienden el chiste.

Por tanto, ¿qué podemos decir realmente sobre el uso de la palabra “política” por parte de Tim? Una opción es decir que Tim se está refiriendo al dilema al que *cualquiera* se enfrenta cuando tiene que elegir entre dos grupos de instrucciones opuestas y que la familia, la amistad o ambas no están implicadas en ello. Podríamos buscar otros ejemplos en los que las personas hagan frente a dilemas similares y ver cómo los participantes se orientan a él. Pero esto no reduce mi sensación —o, quizá, deba decir mi supuesto— de que esto está ligado, *al menos en parte*, a la posición de Ben como hijo de Mary, que la “política” a la que se refiere Tim está ligada, al menos en parte, a la política interpersonal de la familia y de la amistad. Podríamos buscar en el resto de este y otros encuentros entre estas personas y examinar otros momentos similares para ver cuándo y cómo se habla explícitamente de la relación de Mary y Ben, en tanto que progenitor y adolescente o

madre y adolescente. Es posible que esto nos diera algunas claves. Podríamos hablar también con los participantes y preguntarles por el encuentro, pero yo era una de esas personas y no puedo recordar el porqué de esa palabra específica.

De esta manera, Ben, al igual que nosotros como analistas, se enfrenta a un dilema: ¿con qué versión quedarse: atenerse solo, de manera muy estrecha, a aquello a lo que los participantes se orientan en ese mismo momento, seguir nuestras corazonadas o intentar recoger otros momentos en los que se produzca un trabajo similar? El examen de las grabaciones de otros encuentros, junto con mi conocimiento de esos otros encuentros, junto con mi conocimiento de ser padre sustituto de otro adolescente me sirve de ayuda, pues el dilema de “a quién hago caso” se plantea a menudo y a veces es objeto explícito de conversación en relación con la política de ser padre. Pero ésta es la solución de mi análisis; otros discreparán y aducirán que estoy haciendo demasiados supuestos y alejándome mucho de la postura de basarme únicamente en lo que los participantes mismos están haciendo en ese preciso momento.

Mi análisis del Extracto 1 suscita también otros debates relacionados, que incluyen:

- El papel oculto de lo que el analista sabe cuando hace aseveraciones.
- El enfoque en extractos muy breves de la acción y la interacción.
- El enfoque en datos que se producen de forma natural y en contextos locales.
- La ausencia de cualquier debate sobre el poder.

Quiero explorar brevemente ahora cada uno de estos puntos.

El papel oculto del analista

ARMINEN (2000) nos da el ejemplo siguiente de una persona que está hablando en una reunión de Alcohólicos Anónimos (AA). En un momento dado alguien, llamémosle Jim, dice:

Extracto 2 (ARMINEN, 2000, pág. 43)

Jim: en cierta forma esta pe:rsona me mantuvo sobrio porque él no podía- (1.0) no quería beber

Ahora bien, Jim *podría* haber dicho algo como esto:

“En cierta forma esta persona me mantuvo sobrio porque él **no podía** beber”

Pero, en su lugar, termina diciendo esto:

“En cierta forma esta persona me mantuvo sobrio porque él **no quería** beber”

Lo que Jim hizo fue reparar su habla; en lugar de decir que esa otra persona “**no podía** beber”, se detiene y describe entonces a esa persona como “**no dispuesta** a beber”. De este modo, la auto-reparación de Jim da una identidad muy específica a la persona de la que se está hablando. Jim da a esta persona una identidad de AA: dice que esa persona es alguien que se abstiene voluntariamente cada día de beber. Como advierte ARMINEN, *sin un conocimiento específico sobre el carácter “voluntario” de AA* —que un alcohólico es siempre un alcohólico y tiene que decidir todos los días que no quiere beber— el significado de la auto-reparación de Jim puede pasar inadvertido.

Por tanto, para hacerse una idea del trabajo que Jim está haciendo, usted debe tener, en su calidad de analista, cierto conocimiento del que tienen los de dentro, los miembros. Comprender hacia qué se orienta Jim, adoptar plenamente una postura en la que usted se centra únicamente en lo que los participantes mismos están haciendo y en lo que están atendiendo y abstenerse de hacer supuestos analíticos, “puede depender de *la capacidad de un analista para reconocer* las competencias situadas de los participantes que han inspirado sus actividades” (ARMINEN, 2000, pág. 44, la cursiva es mía). La capacidad para oír o ver que un gesto o una acción particular están haciendo un trabajo particular depende, en parte, de su capacidad para reconocer precisamente por qué estaban haciendo lo que estaban haciendo en ese momento.

Es importante señalar que ARMINEN (2000) no defiende que adoptar la orientación de los participantes sea un tropo retórico; más

bien nos muestra parte de los *posibles* problemas de esa posición. Para mí, el modo en que llego a comprender ciertos momentos de la interacción puede depender *en algunos momentos* de mi capacidad como miembro culturalmente competente de una comunidad específica. Me hice muy consciente de esto, en su nivel más fundamental, en tres ocasiones. Dos de ellas resaltaban mi posición como hablante nativo de la lengua inglesa y el conocimiento dado por sentado que esto proporciona:

- En una ocasión estaba en una sesión de datos con alguien que trabajaba con transcripciones que se basaban en una traducción del finés al inglés. Estuvimos explorando varios caminos que la transcripción parecía hacer relevantes, para que al final nos dijeran que “en realidad, las inferencias no son realmente así en finés”.
- Del mismo modo, mientras estaba en Finlandia, en una sesión de datos en que trabajaba con cintas de audio de mis datos y otros debates, me di cuenta de que tenía que traducir y explicar parte de los términos específicos, frases y patrones de habla que el participante utilizaba.

Otra ocasión me mostró a la perfección que, para entender lo que está pasando, algunas veces uno tiene que ver realmente las cosas desde la perspectiva de los participantes:

- Yo notaba que, cuando los vecinos de la puerta de al lado salían de su casa, miraban mi coche y su interior. Al principio, pensé que estaba relacionado con su “admiración” hacia mi vehículo nuevo y reluciente, o quizá que comprobaban lo que había dentro. Con el tiempo, seguía viéndolos mirar mi coche y su interior, y pensé que les debía gustar *de verdad*. Un día, estaba de pie junto al vehículo y me di cuenta finalmente de lo que ahora estoy seguro que pasaba: utilizaban el reflejo de las ventanillas como un espejo supletorio para “comprobar su apariencia” justo antes de salir. A partir de entonces, cuando los veía mirar mi coche me centraba más en las acciones que

seguían entonces a ésa y ello confirmó mi corazonada, ya que, después de mirar, a menudo se retocaban el pelo o se estiraban la ropa.

Esta posición, *el reconocimiento del papel de su propio conocimiento en la comprensión de lo que sucede para los participantes*, no niega en modo alguno que atender a las orientaciones de los participantes sea *la tarea central del análisis*. Destaca algunos de los posibles problemas que podría encontrar cuando su investigación se hace en contextos donde se practica un habla especializada o técnica, o rutinas de este tipo. En esos casos, es preciso que usted consiga un cierto nivel del conocimiento que tienen los miembros —o, como LYNCH (1993) lo llama, “competencia vulgar”— del lenguaje y las rutinas de su sitio de investigación.

Centrarse en momentos breves de la interacción

Como ya habrá apreciado a estas alturas, dada la exposición anterior, un rasgo central de este tipo de trabajo es que la prueba clave para las aseveraciones de su análisis es lo que los participantes hacen y dicen realmente. Así, su afirmación de que alguien está “haciendo una pregunta” la prueba realmente el que otro “dé una respuesta” o, en algunos casos en que no hay una respuesta, el que la persona que ha hecho la pregunta diga: “Oye, que os he hecho una pregunta” o que la repita y obtenga una respuesta. Se denomina a veces a esto: “procedimiento de prueba del turno siguiente”, ya que, cuando usted intenta formarse una idea acerca de lo que un tramo específico de habla o acción hace, puede examinar:

- el habla o las acciones de otros participantes justo antes, los turnos anteriores, para ver si el habla o la acción de esa persona es una respuesta a ellas y, por tanto, lo que el habla o la acción están intentando hacer;
- el habla o las acciones de otros participantes justo después, los turnos siguientes, para ver cómo los otros han entendido y

reaccionado a esa habla o acción y, por tanto, qué han entendido que estaba haciendo.

Es obvio que ésta puede ser una forma muy poderosa de hacer aseveraciones sobre sus materiales, en especial cuando usted proporciona a sus lectores transcripciones de los encuentros, de modo que ellos puedan ver y revisar también su análisis (y discrepar de él).

Sin embargo, las interacciones no siempre se producen como encuentros “excepcionales”, a menudo son simplemente uno más en una serie de encuentros en desarrollo. Del mismo modo, es posible que los temas o las cosas que se plantean en un momento dado no se resuelvan precisamente en ese momento; cabe la posibilidad de que se vuelva a ellos mucho más tarde en el mismo encuentro o en otros encuentros posteriores. Tengo un buen ejemplo, aunque bastante extremo, de la naturaleza serial de la conversación y el significado. Me encontré con un amigo, John, en la calle y tuvimos una conversación de cinco minutos sobre el estrés que experimentaba en su vida en ese momento y cómo estaba lidiando con él. Unos cuantos días más tarde me tropecé con su novia y me preguntó: “¿cómo sabías que me iba a casar con John?” John había entendido que nuestra conversación sobre el “estrés” se refería a la planificación de su boda y que su novia me había contado ya que se casaban. A ella esto le sorprendió, pues estaba segura de que no me lo había dicho. Para mí, la conversación sobre “el estrés de John” estaba ligada a que había dejado un trabajo y había comenzado en otro, además de comprarse una casa nueva. Lo que me encanta de esto es que, para John y para mí, la conversación tenía sentido —o más bien los dos dimos sentido al tema “la vida estresante de John”— de dos maneras diferentes. Nuestra conversación discurrió con fluidez, en ese momento no tratamos de aclarar la causa principal del estrés, la cuestión del significado solo surgió como un problema unos días después. El sentido de esta historia no es que usted se deba centrar solo en una serie de encuentros, sino que debe ser consciente de *la naturaleza temporal y evolutiva del habla, las acciones y los significados en los*

encuentros, y esto se produce dentro de un único encuentro y en una sucesión de ellos.

El trabajo con los contextos locales de los datos de grupo de discusión y de entrevista

FIRTH y KITZINGER (1998) exploran las formas contrapuestas en que se pueden analizar —y se analizan— los datos de auto-informe. Utilizan datos de grupos de discusión reunidos en torno al tema: “Mujeres que dicen ‘No’ al sexo” para abogar por un análisis del habla de las entrevistas y los grupos de discusión en relación con su contexto local de producción. Estas autoras ofrecen dos lecturas de los mismos datos tomados de grupos de discusión con mujeres sobre el tema de decir “no” al sexo.

En los grupos de discusión, las mujeres hablaban habitualmente sobre las implicaciones emocionales de rehusar una propuesta sexual, en especial, la de “herir los sentimientos de los hombres”. A menudo, se hace referencia a estos auto-informes como “trabajo emocional” y se utilizan como una forma de conocer el comportamiento y la psicología de las mujeres *fuera del espacio del grupo de discusión*. Adoptando el “trabajo emocional” como una *categoría de los analistas*, estos datos se utilizan para proponer que las mujeres

se implican en el trabajo emocional como parte rutinaria de la negociación sexual... someten sus propios sentimientos (de desinterés o de disgusto por el sexo) a los de sus compañeros varones (acostándose con él cuando él quiere) o castigándose a sí mismas por priorizar sus propios sentimientos (es decir, rechazando acostarse pero sintiéndose culpables después).

(FIRTH y KITZINGER, 1998, pág. 310, cursiva de las autoras.)

De esta manera, el analista utiliza el concepto de “trabajo emocional” para mostrar lo que las mujeres *experimentan* cuando rechazan propuestas sexuales. Este análisis mantiene un silencio sobre el contexto local de las descripciones de estas mujeres: el que estas descripciones surjan en interacción con otras mujeres en el grupo de discusión.

FIRTH y KITZINGER utilizan entonces el concepto de “trabajo emocional” como una *categoría de las participantes* y se muestran sensibles a que “hablar sobre las emociones cuando se discute el rechazo sexual” le identifica a uno como un tipo específico de persona. Presentan cómo esa habla sobre las emociones construye a los hombres con los que ellas describen que rehúsan acostarse como “emocionalmente vulnerables, llenos de desconfianza en sí mismos” (1998, pág. 311). Al hablar sobre las emociones, las mujeres del grupo de discusión se construyen a sí mismas como emocionalmente fuertes (mientras que los hombres son emocionalmente débiles y necesitan apoyo) y por ende *no* víctimas, mientras que reflexivamente hace a las mujeres responsables del “trabajo emocional” en las relaciones. Como las autoras advierten:

Las razones por las que las mujeres hacen —o *dicen* que hacen— “trabajo emocional” se pueden localizar no en su psicología (su necesidad de aprobación, su naturaleza “natural” de cuidadoras, o su adhesión al estereotipo del rol sexual femenino) sino en el mundo social en el que habitan... Queremos decir esto no simplemente en el sentido de que un mundo heteropatriarcal podría aprovechar y explotar la supuesta mayor soltura emocional de las mujeres, sino en el sentido de que hablar sobre hacer “trabajo emocional” puede ofrecer a las mujeres un lenguaje legítimo y socialmente aceptable para explicar y justificar sus acciones, y para presentarse a sí mismas (ante ellas mismas y ante otros) bajo una luz favorable.

(1998, pág. 316, cursiva de las autoras.)

Su trabajo recalca que *un análisis de los datos de entrevista o de los datos de grupo de discusión debe ser sensible al modo en que se produce el habla*. Como ellas advierten:

Se asume (a menudo) que los extractos de habla “hablan por sí mismos”. Pero... los extractos de datos están (a menudo) descontextualizados y se interpretan como si se produjeran de forma neutral y desinteresada por participantes en la investigación ansiosos únicamente de informar sobre sus vidas de manera tan exacta y fiel como sea posible. Esto deja fuera el hecho crucial de que el habla tiene lugar y se produce siempre en un contexto, en interacción con otros, y que los participantes se orientan hacia las preguntas, las preocupaciones, los supuestos, las interpretaciones y los juicios de los otros al producir su habla. Cuando los científicos sociales dan el salto metodológico de lo que las personas “dicen” a lo que “creen” o cómo “se comportan” oscurecen la función *social* del habla y oscurecen su papel *como habla-en-interacción*.

(1998, pág. 317, cursiva de las autoras.)

El trabajo con el poder (y otros conceptos clave)

Se formula a menudo la crítica de que, centrándose sólo en el contexto local, es posible que usted pase por alto de modo habitual las estructuras e instituciones más amplias, “subyacentes”. Como he tratado de describir, especialmente en el capítulo anterior sobre los documentos-en-uso, esta crítica puede malinterpretar el propósito de este estilo de trabajo. No está defendiendo que el poder o la asimetría estén de alguna forma ausentes de los encuentros que estudia, sino que más bien quiere re-especificar la forma en que abordamos y trabajamos con estos y otros conceptos globales.

Muchos conceptos que están en el repertorio cotidiano del análisis cultural, psicológico y social —como la desigualdad, el género, la cognición, la actitud, el derecho o la biociencia— son utilizados a menudo por estos analistas de forma muy poco crítica. Por ejemplo, hablar de “medicina” pierde la multiplicidad de campos, divisiones y ramas de la “medicina”, y dentro de estas medicinas hay grandes cantidades de historias conflictivas y complementarias, teorías y prácticas sobre cómo trabajar con, conocer y entender cosas tales como los “pacientes”. Eso no incluye pensar en cómo la universidad, el Estado, el derecho, la economía, las organizaciones benéficas, las familias, etc., se enredan mutuamente en diversos aspectos de la “medicina”. De modo relacionado, si usted pudiera conseguir los fondos (y la aprobación ética) para que un equipo de investigadores siguiera de hecho a “un paciente individual” desde que entra en el hospital, por ejemplo, en una sala, podría seguirlo como un sujeto encarnado, podría seguir diversas muestras de sangre y orina, diversos registros e historias médicas, resultados y escáneres, podría seguir los diversos documentos electrónicos y en papel que fluyen entre los espacios (incluidas las cocinas y los departamentos de investigación y de contabilidad), las diversas conversaciones que tienen lugar sobre ese paciente dentro de la sala, en los hogares de las personas, etc.

Este estilo de trabajo no siempre acepta los modos dados por sentado en que comprendemos nuestro trabajo, en que hablamos sobre él y en que lo llevamos a cabo. Actuando así, hace que los

temas y conceptos amplios del análisis social, psicológico y cultural se vuelvan a menudo mucho más liosos de lo que parecen al principio. Como dice mi máxima favorita: *Pensamos en generalidades pero vivimos en el detalle*. Un foco en el contexto local, como tal, no ignora los temas y conceptos más amplios, más bien requiere con frecuencia de usted que piense de manera diferente sobre ellos y, de esta forma, tal vez empezará a hacer preguntas diferentes. Le voy a ofrecer un ejemplo muy breve que se relaciona con los problemas del poder y la autoridad en un contexto médico específico.

Hemos visto en los últimos años un aumento de los llamamientos para una “medicina centrada en el paciente” y el final del “paternalismo médico”. De acuerdo con ello, no deberíamos seguir en silencio por más tiempo los consejos de nuestro médico, sino que más bien se nos debería animar a que hiciéramos preguntas, a que se escucharan nuestras preocupaciones y a que se tuviera en cuenta nuestra opinión. Con esta nueva voz recién descubierta, los pacientes se “empoderan”. Quiero centrarme en una consulta médica que, según esta teoría, representa una práctica muy mala en la que la voz del paciente se silencia. Este extracto se ha tomado de una primera reunión entre una madre y el médico de la unidad de cardiología pediátrica en el que ambos están hablando de qué acción tomar seguidamente con la niña.

Extracto 3 (SILVERMAN, 1987, pág. 80 – transcripción ligeramente modificada)

- Médico:** Bueno me parece que es necesario repetir el cateterismo. () Bueno realmente en estos momentos tiene una pequeña insuficiencia cardíaca. Tiene el hígado bastante grande, el corazón bastante grande, sabe, ella es realmente () pequeña, no está creciendo bien. ()
- Médico:** Así que lo que haremos es revisar la radiografía. Parece como si fuera preciso hacerle algo. No queremos arriesgarnos a que los pulmones se dañen (realmente
- Madre:** (No no.
- Médico:** Aunque es una situación bastante compleja. No es fácil decidir qué hacer. Está un poquito de color azul ¿no? (Si nosotros
- Madre:** (A ratos
- Doctor:** A ratos. Y si (0.5) intentamos ponerle una banda en la arteria pulmonar, el efecto será ponerla más azul.
- Madre:** Mmmm.

Médico: De cualquier forma (1.0) Hablaremos y veremos qué pensamos que es mejor hacer

Madre: Mm.

Médico: Y le escribiré a usted. Pero creo que tendríamos que hacerle un cateterismo.

Advierta que, en este ejemplo, a la madre simplemente se le dice lo que le va a ocurrir a su hija. Incluso cuando ella trabaja para resistir el comentario del médico: “Está un poquito de color azul ¿no?”, diciendo “a ratos”, el médico repite lo que ella ha dicho y continúa diciendo lo que van a hacer. Compare este estilo de consulta con el encuentro de otra madre, dentro de la misma clínica.

Extracto 4 (SILVERMAN, 1987, págs. 142-5 – transcripción ligeramente modificada)

Médico: Bueno ¿cómo está ella? El doctor X me ha escrito y me ha enviado las imágenes del cateterismo que se hicieron en Othertown. Um, ¿puedo hacerle unas preguntas? ¿Cómo se siente la niña?

Madre: Bueno, estoy gratamente sorprendida, para ser honesta.

((Sigue contando detalles de catarros, infecciones de las vías respiratorias y episodios de disnea))

Médico: ¿Cree usted que su disnea le molesta para que disfrute haciendo cosas o no?

Madre: Bueno, no, no en este momento.

...

Médico: Sabemos por el, em, cateterismo que el doctor X nos ha enviado que tiene una complicada anomalía cardíaca. Es el tipo de anomalía que resulta siempre difícil de corregir.

((El médico continúa repasando los riesgos de la cirugía con todo tipo de detalles))

Médico: Eso se podría contrapesar con: ¿cómo va a ser su vida sin la operación? La respuesta a esto es: probablemente muy buena. Puede tener perfectamente una infancia relativamente normal.

Madre: Sí.

...

Médico: (La desventaja será) quizá no suficiente para que perturbe su disfrute al jugar, caminar y hacer cosas

En esta consulta, se hace a la madre una serie de preguntas sobre lo que piensa de hecho acerca de su hija y su enfermedad. Advierta también que no se habla de la niña puramente como un conjunto de *síntomas y situaciones clínicas* sino más bien como una persona, *un ser social*.

De acuerdo con las teorías de la atención centrada en el paciente y del empoderamiento, el segundo encuentro es un ejemplo de buena práctica. Se tiene en cuenta el punto de vista de la madre, se habla de la niña como de una persona, más que como de un objeto que necesita una reparación técnica. Con el primer ejemplo, por el contrario, el diagnóstico se da de manera muy directa, sin hablar sobre lo que la madre podría querer. Por tanto, tenemos dos estilos diferentes de consulta y SILVERMAN advierte que uno convierte a la niña en un “objeto clínico” y el otro, como un “objeto social”. Lo que es interesante descubrir es que la segunda versión, donde el médico permitía a los padres tomar la decisión sobre qué hacer seguidamente y los animaba a centrarse en temas no clínicos, como el disfrute de la vida de la niña o su personalidad amistosa, era *atípica*. Este estilo de consulta *solo* se utilizaba si el niño tenía, además de la sospecha de una enfermedad cardíaca, la minusvalía adicional del síndrome de Down. En estos casos, los médicos se centraban en el mundo no médico de “niños felices jugando” y animaban a los padres a hablar de ello. Este estilo de consulta —“empoderadora” y “centrada en el paciente”— se utilizaba para *disuadir a los padres* de una nueva intervención médica. SILVERMAN (1987) muestra con claridad —demostrando una de las famosas observaciones de Michel FOUCAULT— que el poder puede trabajar tanto animando a las personas a hablar como silenciándolas.

Comentarios finales

Para mí, los académicos (entre otros) gastan un montón de tiempo, energía y palabras en argumentar que el enfoque de algún otro es “casi correcto pero, así y todo, absolutamente equivocado”. No hay respuestas o soluciones inflexibles para ninguno de los debates y dilemas a los que usted se enfrentará cuando lleve a cabo trabajos sobre conversaciones y textos. Depende a menudo de lo que lea, de cómo lo lea y de qué tenga sentido para usted en el contexto de su propio trabajo. Por encima de todo, le sugeriría que leyera tantos ejemplos del trabajo empírico de otras personas como

le dé tiempo para hacerse una idea de las decisiones prácticas que toman y las soluciones prácticas que emplean.

Quiero dejarle la última palabra sobre el tema de los debates y dilemas que he abordado a alguien a quien me gusta leer, Harvey SACKS (advierta que podemos cambiar igualmente las palabras “habla” y “conversación” por “textos” y “discurso”):

Por consiguiente, el trabajo que estoy haciendo es sobre el habla. Es sobre los detalles del habla. En cierto sentido, es sobre cómo trabaja la conversación. El trabajo tiende a cambiar y permítame que diga un poco sobre lo que planeo hacer aquí. Tengo un puñado de cosas y quiero ver si existe un orden en ellas. No es que quiera intentar ordenarlas, *sino que quiero intentar ver si hay algún orden en ellas.*

(1995, *Otoño* 67, pág. 622, la cursiva es mía.)

⇒ **Puntos clave**

- Reconocer el papel de su propio conocimiento al dar sentido a lo que sucede en sus datos no niega de ninguna manera el hecho de que atender a lo que los participantes están haciendo realmente o a lo que hablan realmente es la tarea central del análisis.
- Un enfoque en el contexto local de una interacción no ignora los temas y conceptos más amplios como el poder o la desigualdad, más bien requiere a menudo que piense de forma diferente sobre ellos y de esta manera, quizá, usted empezará a hacer preguntas diferentes.

Lecturas adicionales

Los temas de este capítulo se tratan con más detalle en las obras siguientes:

BILLIG, M. (1999) “Whose terms? Whose ordinariness? Rhetoric and ideology in conversation analysis”, *Discourse and Society*, 10(4): págs. 543-558.

SCHEGLOFF, M. (1997) “Whose text? Whose context?”, *Discourse and Society*, 8: págs. 165-187.

WETHERELL, M. (1998) “Positioning and interpretative repertoires: conversation analysis and post-structuralism in dialogue”, *Discourse and Society*, 9: págs. 387-412.

9

La exploración de documentos

Contenido del capítulo

Pensar en lo que está (y en lo que no está) ahí

La defensa de un argumento

El desarrollo de un argumento

¿De quién es el problema? ¿De quién es la solución?

Pensar en la historia de nuestro presente

Comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- ver diferentes maneras en que puede relacionarse con documentos y textos;
- saber más sobre los “textos huérfanos”, los “textos en abstracto” o los “textos como cosas”, donde la vida social del texto mismo es el objeto de su análisis;
- ver algunas formas potenciales de trabajar con textos, que intentan ofrecerle acceso a una variedad de preguntas y tácticas que tal vez necesite adoptar al relacionarse con ellos, y
- ser consciente de una “actitud analítica” que le podría ayudar a dar sentido al modo en que se organizan los textos, al modo en que éstos nos hablan y al modo en que puede comenzar a hacerles preguntas para comprender la organización de las instituciones contemporáneas.

Pensar en lo que está (y en lo que no está) ahí

La exploración de un texto depende a menudo tanto de *centrarse en lo que se dice* —y en cómo se desarrolla un argumento, idea o concepto específico— como de *centrarse en lo que no se dice*, los silencios, las pausas o las omisiones. Para explorar lo que quiero

decir, examine el siguiente anuncio de contactos que encontré en mi periódico local gratuito:

- **DAMA ATRACTIVA**, complexión media, 1'64 m, muy cariñosa, considerada, con sentido del humor, busca caballero para amistad, tiene que entusiasmarle los animales, gustarle comer fuera y salir a tomar algo con amigos en plan tranquilo.

(Fuente: *Newcastle Herald and Post*, 2004.)

Para empezar, una cosa que está notoriamente ausente es cualquier referencia específica a la edad. No tenemos ninguna pista sobre la edad de la mujer, por ejemplo, términos como “joven” o una categoría numérica como “32”. Además, no disponemos de pistas en cuanto a la edad de la persona que le gustaría conocer —por ejemplo, “busco un hombre de 35-45” o “40+”—, que pudieran ofrecernos claves, en tanto que lectores, para la edad que podría tener ella.

La “edad”, por tanto, es un silencio en este texto. Obviamente, se silencian otras cosas y, de hecho, hay un número ilimitado de cosas que “no están ahí”; no se comenta el número de pie que calza, si visita a su médico de forma regular o si ha soñado alguna vez con ganar una medalla olímpica. El asunto es que, dado el contexto inmediato y nuestro conocimiento cultural sobre las citas con posibles parejas, la omisión de su edad es, potencialmente, *una característica notoriamente ausente del texto*. Si lee usted los otros anuncios de contactos de este periódico, la inmensa mayoría —121— hacen algún tipo de referencia a la edad de la propia persona que pone el anuncio o a la edad de la persona que le gustaría conocer. En 11 de ellos solo falta una referencia específica a la edad. En la mayoría de los periódicos, cuando leemos estos anuncios, esperamos que pongan una edad para poder juzgar si es posible que quisiéramos responder. Esto está ligado a nuestro conocimiento compartido culturalmente y a las expectativas de que solemos tratar de quedar con personas que están más o menos dentro de nuestro grupo de edad.

Así, pues, ¿tenemos alguna otra pista para llegar a saber cuál es su edad? Bien, el contexto puede ayudarnos: si este anuncio

estuviera en un periódico o revista dirigidos específicamente a un grupo concreto de edad —por ejemplo, una publicación que se dirigiera a los que tienen más de 60 años o a los que tienen veintitantos—, la reflexión podría llevarnos a entender que esta persona se encuentra en ese rango de edad o le gustaría conocer a alguien que estuviera en él. En este caso, el periódico es una publicación local y gratuita, y los otros anuncios cubren todo el rango de edades. Otra pista podría estar en centrarnos en las descripciones que ella elige. Advierta que se describe a sí misma como una “dama” y que “busca caballero”. Las categorías dama y caballero se corresponden entre sí y producen una interpretación ligeramente más específica de su edad, ya que es poco probable que “dama” y “caballero” se entiendan en este contexto como adolescentes, o como veinteañeros o treintañeros. Además, no es una “dama joven”, una “dama madura” o ninguna otra versión, y no busca un “amante joven” o simplemente un “hombre”. Por tanto, podemos hacernos una idea —dada nuestra competencia cultural— de que esta dama *podría* pasar, digamos, de los 40 años, dado que una dama y un caballero se asocian a menudo a ciertas conductas y actividades como “ser civilizados”, “tener buenos modales” o “disfrutar de la cultura”. Tales descripciones no son las normales de la cultura juvenil contemporánea, aunque esto no quiere decir que tales descriptores, conductas o actividades no estén disponibles para personas de todas las edades.

Podemos llevar más allá esta lectura si nos centramos en *cómo se combinan los diferentes elementos del texto para consolidar más (o desbaratar) el significado*. Por ejemplo, no se trata sólo de una dama que busca a un caballero, sino de una dama que “busca a un caballero para amistad/rsd”. Así, no busca “un caballero para noches salvajes de pasión” o “un caballero macizo para diversión y jugueteos”. Los elementos de estas descripciones están potencialmente en desacuerdo entre sí: ¿encajan habitualmente los caballeros con “pasión salvaje” o con “macizo”? Lo que ella busca es “amistad” y “rsd”, que entiendo que significa, dado el contexto de que esto es un anuncio de contactos, “relación sentimental duradera”. Y “amistad”, “relación sentimental duradera”, “caballero” y

“dama” encajan juntos para producir una idea de “ser civilizado”. Advierta también que ella se describe a sí misma como: “muy cariñosa, considerada”, lo que de nuevo se asocia y consolida, si reflexionamos sobre ello, esta interpretación. Advierta asimismo que al caballero le debe gustar “salir a tomar algo con amigos en plan tranquilo”. Es poco probable que la pareja potencial se vaya de marcha o participe en sesiones para beber que se prolonguen toda la noche. Entendemos “tomar algo en plan tranquilo” como beber alcohol, no té o café, con moderación, de forma “civilizada”.

Podría continuar explorando así este anuncio de contactos. Podría hacerlo con los 132 anuncios que aparecen solo en ese periódico y comentar que la “edad” es un rasgo común a todos ellos y realiza una determinada función. Me centraría claramente en todos los anuncios en los que no se describe la edad de manera explícita e intentaría dar sentido tanto a que la edad esté implícita (o no) en esos anuncios como al trabajo obtenido cuando la edad *no* es un acompañamiento mencionable, centrándome además en la variedad de funciones que la mención de la edad hace en los otros anuncios. Podría examinar también otros anuncios de contactos, pongamos en publicaciones dirigidas más a un grupo de edad, publicaciones de ocio o dedicadas a un estilo de vida específico, y ver qué papel cumple allí. Espero que usted pueda darse cuenta de que mi análisis lo hace posible la lectura tanto al hilo como a contrapelo del texto y la focalización en el modo en que los diferentes elementos trabajan juntos.

La defensa de un argumento

Al estudiar textos, usted se interesará también en *el trabajo retórico del texto*: cómo se estructuran y organizan los temas específicos que plantea y, principalmente, *cómo el texto busca persuadirle* de lo autorizada que es su manera de entender la cuestión. Más adelante, proporciono un breve extracto de un artículo de periódico titulado: “Una nueva ola de refrescos con alcohol^{*} ‘sofisticados’ alimenta los atracones alcohólicos^{**} adolescentes”.

Los adolescentes son presa de una “epidemia” de atracones alcohólicos tan severa que ha visto doblarse el consumo en la pasada década, advierten los expertos en salud cuando la nación emprende con entusiasmo sus celebraciones de Navidad.

Las cifras dadas a conocer la semana pasada revelan que la media de consumo de alcohol de los niños de 11-15 años se ha disparado de 5,3 unidades por semana en 1990 a 9,8 por semana el año pasado. Del 86% de quinceañeros que beben, los chicos consumen una media de 13,8 unidades —el equivalente de siete pintas de cerveza o lager— y las chicas, 10,7 unidades. Este consumo se acumula en una o dos noches de bebida.

“Lo que hemos visto es una epidemia de atracones alcohólicos”, dice Andrew McNeill, del Instituto de Estudios del Alcohol (IEA). “Cuando tienes 15 años, emborracharse es una parte importante de tus actividades sociales”. La reciente investigación, realizada por el Departamento de Sanidad mediante encuestas en 285 colegios, precisa que la causa más probable son los refrescos con alcohol o bebidas alcohólicas aromatizadas (FABs).

Mientras que el número de adolescentes que beben no ha aumentado de manera espectacular —con un 26% de niños de 11-15 años que han bebido alcohol la semana pasada, comparado con el 21% en 1999—, la popularidad de estas bebidas se ha incrementado. Alrededor de un 68% de alumnos que habían tomado alcohol la semana anterior bebieron refrescos con alcohol en contraste con el 37% tres años antes. El aumento pone estas bebidas a la misma altura que la sidra, la cerveza y la lager.

Quizá de manera más preocupante, 77% de las adolescentes que beben optan por ellas. “La introducción de los refrescos con alcohol no parece haber afectado al número de alumnos que beben, pero ha contribuido al incremento en la cantidad total de alcohol ingerida”, añade el informe.

(Fuente: HALL, 2002, *The Guardian*.)

Advierta, antes que nada, *la variedad de fuentes de conocimiento y de evidencia* a las que el artículo recurre: tenemos advertencias de expertos sanitarios, al Departamento de Sanidad y a alguien del Instituto de Estudios del Alcohol. De esta manera, parece que se ha recurrido al menos a tres fuentes de conocimiento autorizado diferentes. Sin embargo, no está claro si el informe del Departamento de Sanidad lo produjo el Instituto de Estudios del Alcohol o quién compone el grupo de expertos sanitarios. Más adelante en el artículo, tenemos otras fuentes que incluyen:

- La universidad: un profesor universitario de hepatología y uno de cardiología.

- La industria cervecera: un portavoz, el presidente de una compañía y otra persona sin cargo conocido.
- Organizaciones benéficas: el director ejecutivo de *Alcohol Concern*, el responsable de políticas del Grupo Portman.
- La política: un ex secretario de Sanidad.

De esta forma, se utiliza una variedad de partes “interesadas” y “desinteresadas” para explorar y perfilar las áreas potenciales del debate. El texto parece más equilibrado y el periodista, el periódico y el periodismo entero, meros observadores “neutrales” y relatores del debate. Advierta que no se recurre a otras voces potencialmente pertinentes, como la familia, la policía o la Iglesia. Otras personas específicas con mayor conocimiento hablan por los adolescentes y sobre ellos.

Advierta también cómo nos llega la información sobre estos bebedores adolescentes, *las formas y modos de conocimiento y de evidencia* que se emplean. No se nos dice simplemente que hay un problema con los excesos con el alcohol y los adolescentes, sino que se nos *muestra* más bien la configuración del problema. Se nos da una diversidad de datos estadísticos y cifras sobre las unidades de alcohol (junto con una traducción al lenguaje de las pintas), así como citas literales de un experto y una cita literal del informe del Departamento de Sanidad. Y advierta cómo se presenta a alguno de los expertos; no es simplemente alguien del “Instituto de Estudios del Alcohol (IEA)”, o un portavoz, sino “**Andrew MacNEILL**, del Instituto de Estudios del Alcohol (IEA)” y es su afirmación y sólo su afirmación el que hay una “**epidemia** de atracones alcohólicos”. El término “epidemia”, cuando se utiliza por primera vez, se pone entre comillas, para distanciar al periódico de la autoría de esa declaración. Además, la investigación no se basa simplemente en “encuestas en... colegios” sino de forma bastante más precisa en “encuestas en **285** colegios”. De esta manera, tenemos entre otras cosas el poder de los números, la ciencia de la estadística y la voz de expertos (de confianza e independientes) informándonos de lo que pasa.

El desarrollo de un argumento

Como era de esperar, podría continuar explorando el artículo del periódico en una multitud de formas. Podría centrarme en cómo éste y otros artículos trabajan para ser “neutrales” e “imparciales” y ofrecer todas las vertientes del debate, cómo trabajan para presentar solo los “hechos del caso”. Al hacerlo así, es posible que necesitara centrarme también en los momentos en los que este velo de neutralidad parece correrse más visiblemente, por ejemplo, cuando se describe que el incremento en el consumo de alcohol se ha “disparado”, en vez de utilizar palabras como “elevado” o “crecido” al decirlo. No es difícil ver —y este libro se ocupa en parte precisamente de ese punto— que las descripciones no son nunca neutrales, sino que producen una versión o una comprensión específica del mundo.

En vez de eso, podría centrarme en cómo se producen las identidades o posiciones del sujeto de “adolescente que se da atracones alcohólicos” o “persona que se da atracones alcohólicos” en diferentes textos como un problema, una figura objeto de preocupación, acción y debate. En el artículo del periódico anterior, podemos ver el problema ligado a una configuración de salud, edad y género. Advierta especialmente el último párrafo donde se muestra a las adolescentes como una (o quizá *la*) nueva figura objeto de preocupación. Por consiguiente, una pregunta que hay que hacer es: *¿cómo se producen, sostienen o negocian las identidades específicas dentro de los textos?*

En otro artículo que encontré, se explora la misma configuración, en ese caso en relación con las “mujeres jóvenes”. El encabezamiento del artículo reza: “Atracones alcohólicos: ¿se refieren a nosotras?” y ofrece una cita tomada de una mujer joven:

Molly, una estudiante de 21 años, se queda estupefacta ante la sugerencia de que ella se da atracones alcohólicos: “¿tomar tres copas de vino en una noche unas cuatro o cinco veces al mes cuenta como atracón alcohólico? Eso no es un atracón alcohólico. A eso se le llama tener vida social. Un poquito de alcohol te anima. Obviamente están los que llevan las cosas demasiado lejos, y se deberían dirigir específicamente a ellos en

vez de acumular estigmas sobre chicas normales que sólo quieren echarse unas risas, como sus homólogos varones”.

(Fuente: ASTHANA y DOWARD, 2003, *The Observer*.)

En contraste con el artículo anterior, éste trata de obtener datos de las personas a las que se aplica la categoría de “darse atracones alcohólicos” y plantea preguntas sobre la configuración de esta nueva posición del sujeto. La historia de Molly documenta algunos rasgos recurrentes del discurso de los atracones alcohólicos, que incluyen:

- Debates sobre la cantidad que se debe entender como “bebida normal”, “echarse unas risas” o como “problema”.
- Debates sobre si el alcohol es bueno para uno y sólo es un problema “real” para una minoría.
- Debates sobre cómo se estigmatiza a las mujeres por hacer lo que los hombres han hecho siempre.

Podría extender el análisis para centrarlo en el problema de cómo las mujeres jóvenes y el alcohol son parte del debate más amplio sobre la posición de las mujeres en la sociedad. Los discursos sobre las mujeres y los atracones alcohólicos se apoyan a menudo, explícita o implícitamente, en el supuesto de que el alcohol produce una femineidad más depredadora, sexualizada y “poco femenina”, junto con el miedo de que los hombres se aprovechen de las mujeres en estado de embriaguez y el declive moral en la vida pública. ¿No explota esto, en parte, el discurso de que las mujeres no deben ser sexualmente activas o independientes?

Por último, podríamos explorar el texto de estos artículos y de otros para descubrir algunos de los supuestos que configuran los atracones alcohólicos como “un problema”. Podríamos preguntar: ¿Es un problema médico? ¿Es un problema de salud pública? ¿Es un problema de orden público? ¿Es un híbrido de todos ellos y otros más? La forma en que se configuran las actividades de grupos de personas como “un problema” y quién nombra y describe el problema definirán la gama de soluciones potenciales que se pueden ofrecer y que se ofrecerán de hecho. Teniendo esto en

mente, quiero resumir cómo trabajé con algunos textos académicos que analizaban y entendían “el problema” de cómo animar a los médicos de familia (MdF) a asesorar sobre el alcohol.

¿De quién es el problema? ¿De quién es la solución?

Como parte de un proyecto sobre cómo hablan los MdF acerca del alcohol en la consulta, decidí examinar las publicaciones académicas sobre el tema. Afortunadamente, una de mis colegas ha investigado mucho sobre el intento de poner en marcha una forma específica de intervención para el alcohol en atención primaria, algo llamado “intervenciones breves” (IB). Así, para explorar inicialmente este tema, lo único que tuve que hacer fue entrar en su despacho y rebuscar en sus archivos. Me enfrenté a una enorme cantidad de artículos de investigación sobre el tema de la IB; durante los últimos veinte años, mediante rondas repetidas de fondos de la Organización Mundial de la Salud, ha crecido una industria académica que trata de desarrollar, evaluar y poner en marcha la IB. Mi solución para la exploración de su archivo fue comenzar examinando todos los artículos escritos por autores cuyo apellido comenzara por “A” y ocuparme de los textos uno por uno.

Cada día iba al archivador y sacaba unos cuantos artículos, los fotocopiaba y después me sentaba y los leía, releía y tomaba notas sobre los que eran pertinentes. En un principio, los leía para hacerme una idea de cómo se hablaba sobre la IB en esos artículos y la dirección general de las discusiones y de las preguntas que los artículos trataban de examinar. Después intenté pensar de qué forma se relacionaban todos estos artículos entre sí, cuáles eran los problemas preponderantes a los que volvían repetidas veces. Había llegado probablemente a la “G” o la “H”, después de haberme leído, pongamos, unos treinta o cuarenta artículos, cuando me vino a la mente lo que estaba en juego en estos textos. Revisé entonces algunos de los otros artículos para explorar y comprobar esta corazonada.

El problema —uno de aquellos que me fascinaba y que parecía ofrecer cierto recorrido al análisis— se planteaba en muchas de las

publicaciones sobre la IB. Reparé en él por primera vez cuando me dí cuenta de que muchos de los artículos que leía tenían secciones introductorias muy similares. Seguidamente, aparece un ejemplo muy típico de la sección de apertura de un trabajo sobre la IB:

Estudios recientes de valoración de la evolución han proporcionado datos convincentes de que la intervención breve en entornos de atención primaria facilitará reducciones significativas en el consumo peligroso de alcohol. A pesar de estos datos, la mayoría de los médicos de familia no hablan de la bebida con sus pacientes o responden únicamente a los signos evidentes de gran dependencia del alcohol.

(ADAMS y cols., 1997, pág. 291.)

Advierta el contraste que se establece en estas declaraciones: por una parte hay “datos” de que ofrecer este estilo de intervención aporta “reducciones” en los problemas con el alcohol. Por otra, los MdF “no hablan de la bebida” o lo hacen únicamente con un grupo de pacientes específico, los que tienen problemas extremos con el alcohol. Y advierta que no son simplemente datos, sino “datos **convincientes**” y estos datos no sólo ofrecen reducciones, sino reducciones “**significativas**”.

El argumento reza que, a pesar de los datos en favor de la IB, los médicos de familia son reticentes a ponerla en marcha o son incapaces de hacerlo en estos momentos. Además, estos textos mencionan que los médicos de familia están “bien situados” para poner en marcha la IB y que los pacientes “esperan asesoramiento sobre estilos de vida”. Para atender esta aparente discordancia entre los datos y la práctica, estos textos se centran a menudo en las actitudes hacia el alcohol y los problemas relacionados con él de los médicos de familia, sus experiencias al respecto y la gestión que hacen de ellos. El objetivo es que, haciendo investigaciones de esta índole con los MdF, los investigadores puedan entender por qué los MdF no intervienen en este sentido actualmente y, por tanto, puedan encontrar formas de animarles a hacerlo. Expresado de forma simple, el *problema* en los textos es exactamente éste: sabemos que funciona, os mostramos que funciona, pero seguís sin hacerlo. La *solución* es intentar entender por qué no lo hacéis y desarrollar después formas para persuadiros para que lo hagáis.

Un aspecto importante es que debemos preguntar: *¿cuáles son los supuestos en estos textos?* Uno de ellos es que los MdF van a entender los datos como “convincientes” o estarán de acuerdo en que esas reducciones son “significativas”. Así, pues, usted podría hacer preguntas como: ¿para quién son “convincientes” los datos, para los MdF o para esta comunidad investigadora, y en términos de quién son “significativas” las reducciones, de aquellos o de ésta? Otro supuesto, si no el supuesto, es que el problema son *los MdF*. Pero podríamos pensar en esto de forma diferente, *leer estos textos y estos argumentos escépticamente, malinterpretarlos*. Por malinterpretar me refiero a no aceptar sin más los argumentos que se dan en los textos, sino discutirlos una y otra vez y poner en tela de juicio su trayectoria. Por ejemplo, en lugar de entender que estos textos se preocupan por temas tales como: “La puesta en marcha de la intervención breve en la consulta general de rutina” (AALTO y SEPPA, 2001, pág. 431), ello nos permite considerar que esta tendencia se interesa por una trayectoria alternativa: *la puesta en marcha de la consulta general en la intervención breve de rutina*. La pregunta que hay que hacer *no* es: “¿por qué los MdF no utilizan la IB?”, sino más bien “¿por qué la IB quiere utilizar a los MdF?”

Esto ofrece entonces una manera alternativa de comprender y una manera alternativa de leer y analizar estos textos. Las preguntas de investigación en las que me interesé se relacionaban con preguntas como: *¿por qué eligieron a los MdF para poner en marcha su programa de trabajo?* Volví entonces a mi archivo para intentar encontrar una respuesta a esta pregunta. La referencia más antigua a “por qué deberíamos utilizar a los MdF” se plantea de hecho desde el punto de vista de “por qué deberíamos utilizar la atención primaria”, de la que los MdF son sólo una parte. El argumento para utilizar la atención primaria se resumía así: “la razón principal para la elección es la necesidad de comenzar con un modelo que se pueda *trasladar de forma relativamente sencilla a diversos entornos y grupos culturales*” (BABOR y cols., 1986, pág. 25, la cursiva es mía). La “razón principal” aquí no es que la atención primaria pueda ofrecer algo en particular aparte de un *contexto conveniente* para este programa de trabajo que es transnacional. En este sentido, el

que la atención primaria sea esencialmente un espacio de y para el trabajo médico, el conocimiento médico y la pericia médica es secundario en el mejor de los casos.

El texto sigue después esbozando los demás beneficios de emplear este entorno:

- Conecta con cuestiones que son importantes para los que están en ese entorno, pues los problemas con el alcohol son una fuente importante de mortalidad, morbilidad y problemas familiares.
- Ofrece una solución de bajo coste, ya que “no requiere un cuadro de especialistas en el alcohol, sino que se apoya principalmente en las destrezas de individuos que ya están en el puesto y son accesibles a la población a la que atienden” (BABOR y cols., 1986, pág. 25).
- Posibilita una replicación sencilla de intervenciones efectivas, ya que los entornos son similares.

Sin lugar a dudas, el primer punto —que el alcohol afecta tanto a la salud física como social de las poblaciones— es fundamental para los propósitos de los MdF y la atención primaria en general. Sin embargo, el hecho de que ofrezca una fuente potencial de mano de obra barata y accesible y que constituya un espacio que posibilita una fácil reproducción de la investigación, no lo conecta de inmediato con la pericia médica que un entorno de este tipo ofrece. A diferencia de los discursos anteriores sobre el problema del alcohol —que enfatizan que la medicina *debería* abordar el problema dentro de y por medio de un “modelo de enfermedad”, que los médicos de familia *deberían* abordar el problema dentro de y por medio de su papel como “expertos médicos”—, el llamamiento a la acción ha cambiado drásticamente. Dentro del marco de la IB, los MdF están “simplemente bien situados”.

Espero que la demostración que inicia este ejemplo le ayude a ver que vale la pena abordar con escepticismo los supuestos incorporados en los textos. Además, puede ser útil para rastrear el “nacimiento” y el desarrollo de discursos específicos y, de esta

manera, ofrecer lecturas alternativas del problema junto con soluciones alternativas.

Pensar en la historia de nuestro presente

Algunos trabajos con textos se centran específicamente en cómo las ideas, prácticas e identidades emergen, se transforman, mutan y se convierten en las cosas relativamente estables que tenemos hoy. Tratan de comprender y describir la trayectoria (histórica) de las ideas, las prácticas y las identidades contemporáneas que todos damos por sentadas en este momento. Estas “historias del presente” nos recuerdan que lo que damos por descontado tiene a menudo comienzos complicados y esotéricos. Por ejemplo, MAY (1997) advierte que

a principios del siglo pasado (el xix), la medicina y el alcohol se unieron para construir una nueva categoría de personas, que para la década de 1850 había adquirido la etiqueta de “alcohólico”... En Gran Bretaña... el alcoholismo dejó de ser uno de un número de estados normativos experimentados por grandes sectores de la población y se convirtió en un “problema” que se abrió para una disección razonada.

(1997, págs. 170-171.)

La borrachera habitual no se entiende ya simplemente como un “pecado” o un problema de orden social. Se conecta ahora rutinariamente tanto con enfermedades del cuerpo como de la mente, en particular con la *adicción* y, en los últimos años, con enfermedades de auto-control, en particular, la *dependencia*. Ahora se le llama “uso inadecuado del alcohol”, “abuso del alcohol”, “dependencia del alcohol” o “alcoholismo” y está abierta a una “disección razonada” por una variedad de expertos en diversas disciplinas científicas, médicas y psicológicas. Este estilo de trabajo puede llevarnos a la pregunta de por qué actuamos exactamente de este modo o por qué ciertos grupos de personas tienen el conocimiento y el poder para entender a otros y actuar sobre ellos. De modo importante, trata de cartografiar las trayectorias de estos discursos, perfilar las estrategias específicas que llevan a “nuestro presente” así como las que se rechazaron o se vio que “fracasaban”.

Obviamente, dada su naturaleza histórica, este estilo de trabajo utiliza a menudo documentos para explorar temas o preguntas específicos, aunque, dicho esto, hay que tener en cuenta que esas “historias” se pueden centrar en algo que ha surgido en el pasado reciente, por ejemplo el SIDA, y se pueden basar asimismo en materiales de otras fuentes. Además, estos estudios, más que centrarse con gran detalle en un texto sencillo, lo hacen en una amplia variedad de textos tratando de mostrar el surgimiento, la consolidación y la competencia de los “estilos de pensamiento” a través de los textos y entre ellos. Por ejemplo, el trabajo de MAY (1997) sobre el surgimiento histórico y el dilema contemporáneo de la adicción al alcohol se centra en una diversidad de textos, incluido un ensayo de 1804 sobre la embriaguez, un libro de 1917 sobre las neurosis de guerra, junto con trabajos académicos más contemporáneos sobre la historia de la adicción y estudios psicológicos que intentan tratar a los que son adictos. A través de esta variedad de textos, MAY intenta rastrear por qué la medicalización de la adicción ha tenido únicamente un éxito parcial; principalmente, nos muestra que:

La construcción de las ideas médicas sobre la adicción ha venido a constituir al adicto no simplemente como un problema social, sino como un problema que la medicina misma encuentra difícil de comprender... Así, el médico puede “diagnosticar” un estado adictivo, pero es impotente para llevar a cabo una recuperación, ya que esto depende de la motivación y la voluntad del paciente.

(1997, pág. 397.)

En pocas palabras, si el paciente rechaza la identidad de “adicto”, la medicina se encuentra relativamente impotente para actuar sobre esa persona. Si el paciente acepta la identidad de “adicto”, la medicina es aún relativamente impotente, ya que debe confiar en la propia automotivación del paciente y sólo puede trabajar realmente para “animarlo”. Para explorar cómo utiliza los documentos este estilo de trabajo, quiero ofrecerle brevemente un ejemplo.

Estudio de caso: El descubrimiento de la “mente” y del “cuerpo” de los médicos

GOTHILL y ARMSTRONG (1999) utilizan textos para explorar la historia de la crisis actual de identidad y propósito de los médicos de familia. La crisis en la medicina general británica se relaciona a menudo con problemas como la creciente regulación gubernamental, que lleva a una falta de autonomía profesional, y el aumento de las demandas de los pacientes, que puede llevar a estrés, problemas de salud mental, abuso de sustancias y suicidio. Los autores quieren ofrecer un modo distinto de comprender estos dilemas contemporáneos, un modo que se centre en las concepciones dadas por hecho de la identidad y el papel de los médicos de familia, y que las redescriba. Tratan de ofrecer “un relato de las prácticas discursivas en la construcción de un sujeto humano, un médico” (1999, pág. 2).

Inicialmente, se centran en un texto, el artículo de BALINT: “El médico, su paciente y la enfermedad”, que apareció en la revista médica *The Lancet* en 1955. Los otros textos que forman su archivo son artículos y libros que aparecen en lo que llaman “las publicaciones de la medicina general” desde 1955 hasta 1997. Como los autores señalan:

Hay, por supuesto, una cantidad mucho mayor de publicaciones sobre la relación médico-paciente, gran parte de la cual procede de las ciencias sociales, pero, para los fines de este artículo, nos limitaremos a textos que se reconoce que pertenecen a las publicaciones de medicina general más que a interpretaciones y percepciones de quienes están fuera del campo.

(1999, pág. 11.)

Así, su archivo consta de un conjunto de textos muy delimitado, tanto en relación con el tiempo como con el dominio. Debo advertir que una demarcación tan estricta del escenario del discurso no es tan habitual en ese tipo de estudios, pero ello puede reflejar algunas de las demandas pragmáticas del proyecto en el que estaban trabajando.

Los autores descubren, rastrean y describen la formación de la subjetividad del médico en y a través de estos textos. La dividen en tres etapas principales —origen, elaboración y control— que he dividido en tres períodos temporales:

La década de 1950. Centrándose en el trabajo “trascendental” de BALINT (1955), GOTHILL y ARMSTRONG nos muestran cómo la “mente”, “la vida interior” o “privada” del paciente, se convierte en un objeto legítimo para el examen de los médicos. Como BALINT describe: “los pacientes no sólo estaban dispuestos a soportar un examen psicológico, sino que lo demandaban” (1955, pág. 685). De esta manera, las técnicas psicoanalíticas entraron en la sala de la consulta y la experiencia personal del paciente —todo su comportamiento— se convirtió en fuente potencial de material para la pericia del médico. Estos autores comentan que una gran parte del artículo de BALINT se

preocupaba por los dilemas éticos que surgían en cada encuentro con un paciente individual: decidir qué se debía ver y que se debía dejar sin ver; qué se debía decir y qué se debía dejar sin decir, qué se debía dejar organizado y qué se debía dejar sin organizar.

(1999, pág. 3.)

Enfrentado a estos dilemas éticos, el médico se convertía en un “sujeto-individual”, en lugar de ser simplemente un nodo de la mirada médica impersonal y colectiva. Una solución era la formación de “grupos de BALINT”, en que grupos de médicos debatían —e incluso examinaban— casos específicos y trataban de aprender cómo utilizar estas técnicas para trabajar con sensibilidad y respeto a la intimidad. Debían aprender a evitar la “interpretación abusiva” o la “contaminación cruzada entre las relaciones personales y profesionales” (1999, pág. 4). El papel del facilitador del grupo, más que explorar excesivamente la “vida interior” de los médicos o de los pacientes, era centrar estas exploraciones posteriores a la consulta en la relación *entre* el uno y el otro, y el grupo actuaba como una “tercera persona” objetiva en la evaluación de los comportamientos de la sala de la consulta. Como GOTHILL y ARMSTRONG argumentan:

Uno podría concluir que se había introducido clandestinamente a la tercera persona “discreta y objetiva” de BALINT en la sala de la consulta, escondida en la identidad recientemente fracturada del cohibido médico profesional.

(1999, pág. 5.)

Las décadas de 1960 y 1970. Los autores se centran después en un conjunto de textos que extendían el argumento de BALINT, mostrando cómo surgieron diversas tecnologías para comprender, examinar y nombrar estas nuevas prácticas médico/paciente. Esta nueva relación se bautizó como un cambio de una medicina “centrada en la enfermedad” a una “centrada en la persona”. Un estudio grabó en audio y transcribió consultas médico/paciente y describió los estilos y técnicas de consulta como “centradas en el médico” y “centradas en el paciente”. GOTHILL y ARMSTRONG señalan que

términos que habían definido previamente los tipos de objeto definidos por los médicos (por ejemplo, una enfermedad o un paciente) se habían convertido en descripciones del punto de vista adoptado por el examinador y, por implicación, un poco sobre su carácter: su manera de ser revelada en su manera de ver.

(1999, pág. 5.)

Un estilo de consulta se centraba en el lenguaje de la exploración de la anatomía y la fisiología y, el otro, en la biografía y la psicología. Es importante destacar que, a diferencia de lo que ocurre en debates más contemporáneos, no se veía que ninguno de los dos enfoques fuera más o menos “empoderador” para los pacientes; en ese momento, se trataba de una cuestión de preferencia por un estilo de consulta. Sin embargo, los que practicaban y abogaban por los estilos centrados en la persona/el paciente podían diferenciarse de los otros y presentarse como más “humanos”. El médico tenía ahora herramientas y técnicas específicas para explorar el “mundo interior” de los pacientes, pero ninguna para relacionarse con el suyo propio.

Las décadas de 1980 y 1990. GOTHILL y ARMSTRONG (1999) describen entonces que sus textos comenzaron a cambiar de un enfoque en la relación médico/paciente a uno centrado en “la consulta”, donde se pueden estudiar, aprender y luego ejecutar destrezas de consulta específicas. Los estudiantes podían aprender estas nuevas destrezas mediante la grabación en vídeo de los encuentros y su posterior análisis con “expertos” durante sesiones

de retroalimentación. De esta manera, los médicos podían aprender a ser más “efectivos”. Como estos autores lo explican:

El correlato objetivo de este proceso era la creación de una representación icónica de un estilo prescrito: una imagen del médico en la pantalla del televisor que se convirtió no tanto en un medio de aprendizaje como en un fin en sí mismo: la creación de un médico, por un médico, para que otros médicos lo vieran. El médico, que había adquirido una voz en el estudio de BYRNE y LONG, desarrollaba ahora un cuerpo, aunque fuera una imagen virtual mostrada en una pantalla; un objeto que se comunica extrañamente dissociado de un “yo” vigilante que observa que iba a observarlo, aprender de él y controlarlo.

(1999, pág. 8.)

GOTHILL y ARMSTRONG (1999) cambian después el foco a otro texto que introduce y perfila para los médicos las conversaciones “interiores” o “internas” que tienen cuando están en la consulta con pacientes, la presencia perturbadora de la “confusión de autoobservación y de crítica” de los médicos (1999, pág. 8). El cuerpo de los médicos, cada dedo de su mano izquierda, se utilizará también para anclar “controles” específicos que les recuerden acometer aspectos clave de la consulta. Los sentimientos del médico, además, tienen que ordenarse; se debían excluir los que no son constructivos para la consulta, la irracionalidad y el egoísmo, mientras que se debía incluir otros, la intuición y la sensibilidad. Así, aparece un médico nuevo, consciente de sí mismo y autocontrolado, cuyos pensamientos y sentimientos son fundamentales para cualquier definición o evaluación externa de la “buena” práctica.

Como puede ver, este estilo de trabajo se centra menos en la exploración, el detalle complejo, la producción palabra por palabra o línea por línea del discurso, y ofrece más bien una panorámica general de las direcciones fundamentales y cambios en la trayectoria de un impulso específico. Su trabajo resume tres ideas interrelacionadas:

- Que la percepción clínica incorpórea, que funcionaba en cuerpos despersonalizados, se ha transformado para incluir un enfoque en la experiencia personal interna tanto de los pacientes como, de forma creciente, del médico.

- Que, en estas transformaciones, ha sido fundamental una variedad de herramientas tecnológicas, incluidos los grupos “confesionales”, los facilitadores, las cintas de audio, las transcripciones literales, las cámaras de vídeo, los reproductores de vídeo y los expertos en comunicación.
- Que no es el poder y el control externos —del gobierno o de pacientes exigentes— los que han cambiado las identidades y las relaciones y, por tanto, los que son clave para esta crisis, sino más bien el modo en que los pacientes individuales y los médicos regulan y controlan constantemente los pormenores de su propia conducta, su “yo”, y la conducta de los otros.

Al presentar esta historia de nuestro presente, GOTHILL y ARMSTRONG trabajan en estrecha proximidad con algunos de los escritos del filósofo francés Michel FOUCAULT. Y uno de los intereses de FOUCAULT estaba en cómo discursos específicos, formaciones específicas de lo que él llamaba poder/conocimiento (en este caso, los discursos médicos y psicológicos), producen, moldean y hacen posible sujetos específicos (en este ejemplo, los médicos de familia). No es difícil pensar en la multitud de subjetividades que se podrían investigar de esta forma, sean “consumidores éticos”, “diabéticos” o “personas sin techo”, y las fuentes posibles de textos que usted podría utilizar para comprender cómo se “hacen” estas personas.

Comentarios finales

En este breve recorrido sobre el trabajo con documentos o textos, no puedo comenzar siquiera a hacer justicia a la enorme variedad de fuentes potenciales de material o a las trayectorias analíticas potenciales con las que usted puede relacionarse. Dado el amplísimo número de textos con los que nos relacionamos cotidianamente, que tratan de captarnos para una manera específica de conocer, actuar, estar en el mundo y comprenderlo, está claro que tomarse en serio el trabajo de los textos es fundamental para todo pensamiento sobre las instituciones

contemporáneas de la vida social. Si usted pasa el tiempo trabajando solo con textos o éstos son solo parte de su archivo, el mejor consejo que le puedo ofrecer es que los lea y luego los relea y, sobre todo, que los aborde “con escepticismo”.

⇒ **Puntos clave**

- La exploración de un texto depende a menudo tanto de que uno se centre en lo que se dice —y en cómo un argumento, idea o concepto específico se desarrolla— como de que uno se centre en lo que no se dice, los silencios, las pausas o las omisiones. Puede centrarse en el modo en que se combinan los diferentes elementos del texto para consolidar (o alterar) los significados junto con los supuestos en él.
- Al estudiar un texto, usted se interesa también en el modo en que se estructuran y organizan los problemas específicos que plantea y en cómo busca persuadirle de la autoridad de su modo de comprender el problema. Es posible que necesite centrarse en las diversas fuentes de conocimiento y datos, junto con las formas y modos de conocimiento y datos que se emplean.
- A menudo, usted intentará documentar los discursos específicos que el texto utiliza (y que excluye) junto con las identidades específicas o posiciones temáticas que se producen, mantienen o negocian.

Lecturas adicionales

Estos autores describen con mayor profundidad este tipo de uso de los documentos:

EDLEY, N. (2001) “Analysing masculinity: interpretative repertoires, ideological dilemmas and subject positions”, en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.), *Discourse as Data: A Guide to Analysis*, Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 189-228.

POTTER, J. (1996b) *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*, Londres: Sage.

WETHERELL, M., TAYLOR, S. y YATES, S.J. (eds.) (2001) *Discourse Theory and Practice: A Reader*, Londres: Sage, en asociación con The Open University.

**Alcopops*: “Alcoholic soda pops”: bebidas alcohólicas con sabor a frutas. (N. del T.)

***Binge drinking*: forma social de ingesta de alcohol por la que se consumen bebidas alcohólicas en un corto período de tiempo con finalidad de emborracharse muy rápidamente. Puede pensarse que un rasgo importante de este fenómeno es la búsqueda de pérdida de control. (N. del T.)

10

El estudio del discurso: Comentarios finales

Contenido del capítulo

Codificar, analizar y pensar con su archivo

Cuestiones sobre la calidad y la reflexión

Pasos y puntos clave del análisis de las conversaciones, del discurso y de documentos

Últimos comentarios finales

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- tener una panorámica general amplia sobre cómo codificar y analizar todo tipo de materiales discursivos;
- entender cómo agrupar enfoques para poner en tela de juicio la calidad del análisis, y
- ser consciente de algunos “peldaños” principales cuando se emprende este estilo de trabajo.

El objetivo de este libro era guiar al lector en la planificación, preparación y análisis de las conversaciones, el discurso y los documentos. Espero que se haya hecho ahora una idea de algunas potenciales formas en que podría dirigir una variedad de proyectos de investigación. Al final de este capítulo voy a ofrecerle una “lista de control” de cosas que tal vez tenga que considerar cuando emprenda su propio trabajo. Pero, en primer lugar, quiero ofrecerle algunos comentarios generales sobre los aspectos prácticos de la codificación, el análisis y la redacción de su trabajo.

Codificar, analizar y pensar con su archivo

A lo largo de este libro, he ofrecido en diversos momentos comentarios sobre formas potenciales de codificar y analizar su archivo de materiales (véanse más detalles en GIBBS, 2007). Por un lado, el proceso de codificación y análisis puede parecer bastante “rutinario”. Usted tendrá sus materiales delante, los leerá, escuchará u observará, o hará varias de estas cosas, y luego volverá a hacerlo. Después apuntará algunos temas o ideas interesantes o simplemente algo que le llame la atención como “raro” o “extraño”. Podrá entonces comenzar a aplicar códigos, palabras clave o notas a varias secciones de sus textos para resaltar temas específicos, diferenciados. Releerá entonces, aplicando el método de las comparaciones constantes (GLASER, 1965), en el que, para cada nuevo “dato”, establece comparaciones constantemente dentro de los temas existentes y entre ellos y, de esta manera, comenzará a refinar constantemente sus códigos. Es de esperar que encuentre unos cuantos ejemplos negativos o “desviaciones” —momentos en su material que no encajan con su modo anterior de comprender la cuestión o la contradicen— que le harán repensar y mejorar luego su análisis entero (SEALE, 1999). Su análisis se desarrollará hasta que la recogida ulterior de materiales de investigación no arroje nuevos temas para su análisis. Usted acabará entonces con una colección de extractos de textos o habla para cada tema o código y una colección de ideas que usted piensa que son “de interés” o importantes para contar a otros. Habrá generado ya algunos hallazgos “válidos” y “fiables”, de modo que escribirá lo que ha encontrado (véase más sobre esto en FLICK, 2007b).

Ésta es una manera de describir un proceso por el que usted pasará a menudo mientras haga un análisis o, más bien, esto describe en términos bastante prácticos lo que hará algunas veces a nivel práctico. Sin embargo, los procesos de codificación, análisis y comprobación de sus hallazgos serán siempre mucho más desorganizados que eso. Primero y ante todo, *el análisis es siempre un proceso en desarrollo* que empieza habitualmente antes de entrar en su sitio de investigación, antes de visitar aquella biblioteca o grabar en audio ese programa de radio. Tan pronto como me intereso en un tema específico, empiezo a recoger bibliografía sobre

el tema, tanto “académica” como “no académica”. Estas lecturas, junto con conversaciones con expertos, experiencias pasadas y “cosas salidas de la nada” (a menudo ante una taza de café cargado), me dan pistas iniciales en cuanto a posibles trayectorias de la investigación, algunas preguntas de investigación y temas y códigos para el análisis. Estas diversas fuentes de conocimiento se convierten, a menudo, en temas de análisis que exploro inicialmente en mi archivo de materiales. Otros temas, ideas y asuntos surgen por lo general de forma improvisada y azarosa en el curso de la investigación.

Nada más empezar a generar el archivo, sea buscando textos, grabaciones de encuentros “que se producen de modo natural” o entrevistas formales, tomaré notas del proceso. Estas notas cubren a menudo tanto los “éxitos” como los “fracasos” del proceso de selección y grabación, junto con las lagunas que puedan aparecer en las publicaciones. Todo esto me proporciona más temas o preguntas para plantear a mi archivo. En este proceso y a lo largo de él, estoy tomando ya algunas elecciones “analíticas” sobre lo que es fundamental para mi investigación y en qué se va a centrar (y qué se va a omitir), aunque la mayoría de las veces esto se guía igualmente por las limitaciones de tiempo, dinero y los aspectos pragmáticos de conseguir acceso a los documentos o a las personas.

Cuando estoy en el campo tomando notas, grabando encuentros o trabajando con textos, a menudo trato de establecer comparaciones entre los temas o las ideas en los que estoy pensando en ese momento y aquello en lo que estoy trabajando. En este sentido, estos procesos de investigación muy prácticos, la comprobación constante de los propios pensamientos y corazonadas con cada “dato” nuevo, son una versión muy informal y *ad hoc* del método de las comparaciones constantes. Esos raros momentos increíblemente memorables o casos extremos —lo que EMERSON llama “incidentes clave”— son también fundamentales y constituyen también una versión práctica del “análisis de desviaciones”. Son los momentos en que uno encuentra ese artículo de investigación que argumenta un caso radicalmente diferente a todos los demás que ha

estado leyendo, o en que, en ese encuentro que está grabando, la interacción parece “derrumbarse” para todos los que toman parte y el encuentro puede aparecer como embarazoso, amenazante o simplemente divertido. Cuando usted encuentra estas obras, secciones de texto o de habla que le hacen repensar sus modos de comprender anteriores, generalmente lo celebra y va a contar su experiencia a otros. Por lo habitual, estos momentos se mantienen como memorables y relatables, permanecen con usted, usted los narra una y otra vez en sus conversaciones formales e informales con los participantes y con los colegas, y aparecen con frecuencia como hallazgos clave cuando redacta su trabajo.

Cuando estoy trabajando con grabaciones de audio o vídeo, al principio solo escucho o miro las grabaciones completas una sola vez en cuanto tengo tiempo. Tomo algunas notas y, si algún momento destaca realmente, es posible que incluso transcriba muy someramente esa sección de habla. De nuevo, mi codificación y análisis se está desarrollando y se refina y guía por lo que siento que es “interesante” o “patente”. Cuando tengo más tiempo, escucho/veo repetidamente las cintas y, así, genero, compruebo y refino mis corazonadas para el análisis. Si estoy trabajando con un número muy pequeño de grabaciones o si creo que una grabación específica es vital, puede que transcriba todas, con el nivel de detalle que considere útil. Con archivos o grabaciones más grandes transcribo solo por lo general las secciones que son clave, bien porque sean ejemplos realmente buenos de lo que *ocurre típicamente* o porque son *atípicos* y, por tanto, muestran por reflejo cuál es la rutina. Cuando emprendo un trabajo con entrevistas, grupos de discusión o ambos, generalmente envío mis cintas a los transcriptores, lo que significa que tengo que comprobar siempre la transcripción que producen con la cinta y añadir cualquier tipo de detalle en el que esté interesado (pausas, énfasis, solapamientos). Por lo que a los períodos continuados de análisis se refiere, prefiero siempre escuchar de nuevo las cintas al tiempo que releo la transcripción. Esto me permite hacerme una idea de lo que estaba ocurriendo (y volver a recordarlo), más que leer un montón de transcripciones “planas” e interactivamente dóciles.

Entonces, trato de poner por escrito la investigación (y la vuelvo a escribir una y otra vez) y en este proceso de escritura y a través se él se produce un análisis mayor, ya que uno refina más sus ideas cuando las presenta en forma de texto. Simultáneamente, a lo largo de todo el proceso anteriormente descrito, mi modo de dar sentido al archivo está dirigido también por el artículo de revista o el libro que he podido leer en los pocos ratos disponibles. Es de esperar que, de esta manera, pueda ver que el análisis, en el sentido de “producir conocimiento” sobre un cuerpo específico de materiales, es un logro intrínsecamente en desarrollo. Lo que resulta importante advertir es que este proceso analítico refleja tanto las preocupaciones muy teóricas como las pragmáticas. Sin embargo, todavía tenemos que atender a un problema final: ¿por qué alguien debería creer lo que usted piensa sobre sus materiales?

Cuestiones sobre la calidad y la reflexión

Se dice que todos los investigadores cualitativos se enfrentan ahora a una “doble crisis”:

- *Una crisis de representación*, pues no se puede dar por supuesto que el texto de la investigación “capture” la experiencia vivida o presente “los hechos” en la forma en que antaño se pensó que era posible.
- *Una crisis de legitimidad*, pues los antiguos criterios para evaluar “la honestidad” de los relatos de la investigación cualitativa no se sostienen ya.

Estas crisis se pueden considerar en contraste directo con la investigación cualitativa anterior, que valoraba y utilizaba de forma (aparentemente) inequívoca palabras como “validez” y “fiabilidad”. Como escribe Norman DENZIN:

Palabras como teoría, hipótesis, concepto, indicador, esquema de codificación, muestra, validez y fiabilidad han desaparecido. En su lugar, aparece un nuevo lenguaje: textos legibles^{*}, modos de discurso, poética cultural, deconstrucción...

(1988, pág. 432.)

La lista de DENZIN continúa y este autor nos ofrece acceso al nuevo lenguaje de investigación con el que alguno de ustedes tal vez esté ya familiarizado.

Expresado simplemente, *la crisis de legitimidad* se preocupa por poner en tela de juicio dos nociones “positivistas” clave sobre la cualidad de la investigación: la “validez” y la “fiabilidad”. Estos términos y el enfoque que propugnan surgen originariamente de una visión de consenso sobre la posibilidad del progreso científico y defienden que la ciencia podría y debería producir verdades universales en y mediante el proceso de producir conocimiento objetivo. Por tanto, la validez, desde esta perspectiva, “se refiere nada menos que a la verdad, conocida mediante el lenguaje referido a una realidad social estable” (SEALE, 1999, pág. 34). Como usted seguramente habrá comprendido a estas alturas, la totalidad de este libro se ha preocupado de argumentar en contra de la posibilidad misma de esta visión (véase FLICK, 2007b; KVALE, 2007).

En el estudio del discurso, y mediante él, usted empieza a ver que no existe “una verdad”, sino más bien *verdades o versiones* múltiples y a veces contradictorias. Además, el lenguaje no se “refiere a una realidad estable”, sino que *produce* múltiples comprensiones posibles de *lo real*. Sin embargo, esto no tiene por qué llevar a una parálisis completa, a que su trabajo no pueda decir nada sobre lo que sucede en los textos o el habla que esté estudiando. La cuestión es mostrar en su análisis y su texto, y mediante ellos, cómo se producen verdades o versiones específicas del mundo. Su trabajo es convencer a otros de que *sus aseveraciones, sus interpretaciones, son creíbles y plausibles*, que usted no se está sacando esto de la nada o que no es una vaga corazonada, sino que *su argumento está basado en los materiales de su archivo*.

Dispone de varias soluciones prácticas para demostrar a los demás que su argumento es convincente y se basa en los materiales que ha recogido:

- Describir cómo ha generado sus materiales, cómo ha trabajado con ellos y cómo los ha analizado. Ha de resumir

los problemas pragmáticos y teóricos que dirigieron este proceso.

- Haber comprobado y vuelto a comprobar sus ideas confrontándolas con sus materiales y haber buscado ejemplos que puedan refutar o contradecir sus afirmaciones. Esto se llevará a cabo a menudo mediante alguna versión del método de las comparaciones constantes y el análisis de las desviaciones.
- Para los puntos fundamentales o centrales de su análisis, es preciso dar a su lector acceso detallado a los materiales que le llevaron a realizar esas aseveraciones. Para las de menor alcance, o que son subsidiarias, tiene que proporcionar menos evidencia. Por lo general, tendrá que incluir secciones o citas de las transcripciones, los textos o ambas cosas.
- Haber comprobado sus ideas confrontándolas con trabajos previos de otros autores sobre este tema. Si sus hallazgos son radicalmente diferentes de trabajos anteriores, tendrá que ofrecer más materiales para apoyar sus hallazgos.
- Haber presentado sus hallazgos a aquellos a quienes ha estudiado o haberlos analizado con ellos, si ha sido posible. ¿Tiene sentido su descripción para ellos? Esto no quiere decir que las personas a las que ha estudiado tengan que estar de acuerdo; a menudo, no lo estarán. Estos debates pueden ayudarle a comprender si ha silenciado, o simplemente ha pasado por alto, un tema importante.

Tiene que dar acceso a sus lectores tanto a los procesos como a los hallazgos y, de modo muy importante, ha de darles ejemplos de los materiales en los que ha basado su análisis.

La otra crisis a la que me refería anteriormente, *la crisis de representación*, está íntimamente relacionada con la forma en la que usted tiene que demostrar que su explicación es plausible. A medida que analizamos el modo en que el habla o los textos trabajan para producir argumentos convincentes, debemos pensar también en el modo en que nuestros propios informes y presentaciones de investigación trabajan para producir una versión específica de lo

real. Los investigadores han argumentado que necesitamos *una postura más explícita y reflexiva hacia las formas en que producimos nuestro propio conocimiento y nuestros textos académicos*. No es necesario ya que los informes de investigación adopten la forma o género del artículo académico “típico” —con introducción, revisión de las publicaciones, métodos, etc.— en que el autor se mantiene oculto, en que los problemas éticos y políticos y los dilemas a los que usted se enfrenta se silencian. Algunos investigadores presentan su investigación mediante varias “formas literarias nuevas”, como poemas, relatos, teatro, diarios, y mediante cosas como diálogos incorporados al texto. Estos diálogos se mantienen a menudo entre el autor y un “otro” imaginario, y pueden trabajar para analizar algunas de las perspectivas opuestas o comentar los supuestos de los argumentos del autor. Ese trabajo nos recuerda a todos el modo que damos por sentado de construir, como académicos, nuestros propios argumentos; tiene el efecto de poner en tela de juicio nuestros propios supuestos sobre el modo en que escribimos, sobre el modo en que fabricamos conocimientos. Sería fácil para usted trabajar sobre el modo en que este libro procura persuadirle sobre las cosas que analiza.

Como con casi todo lo que he analizado en este libro, no hay respuestas correctas o equivocadas a estos problemas. El mejor consejo que puedo ofrecer es que, cuando esté generando materiales para su archivo, cuando haga transcripciones con el nivel de detalle que haya elegido, cuando decida ignorar el análisis presente en un texto que acaba de encontrar, cuando ponga por escrito los resultados de investigación, sea reflexivo sobre sus propias prácticas, que reflexione críticamente sobre el modo en que ha representado una versión específica del mundo.

Pasos y puntos clave del análisis de las conversaciones, del discurso y de documentos

Quiero terminar este capítulo ofreciendo algunos puntos que es posible que desee considerar cuando estudie conversaciones, el discurso y documentos. No pretende ser en modo alguno una lista

de cosas que tenga o que deba hacer, sino más bien un conjunto de acciones prácticas con el que *puede* encontrar útil trabajar.

1. *Formule sus preguntas de investigación **iniciales**.* Sus preguntas de investigación pueden estar sujetas a cambios en el curso de su investigación.
2. *Comience un diario de investigación.* Tome notas rutinariamente de todos los cursos de acción que emprenda y todo lo que piense en relación con el análisis durante todo el período de la investigación.
3. *Encuentre fuentes posibles de material y comience a generar un archivo.* Este material se obtendrá recogiendo material preexistente (documentos, cintas de audio o vídeos), generando el material usted mismo mediante la grabación de interacciones (cintas de audio o vídeos) o ambas cosas. Parte de su archivo será también material obtenido de fuentes académicas, así como de otros debates “no académicos” (por ej. notas sobre un programa de radio) de los temas incluidos en su investigación.
4. *Transcriba los textos con cierto detalle.* El nivel de detalle dependerá de los intereses de su análisis. Si tiene un archivo muy grande, transcriba (al menos) parte de él. Algunos textos, especialmente documentos, pueden no requerir transcripción.
5. *Lea e interrogue los textos con escepticismo.* Relea los textos, vuelva a ver o a escuchar sus grabaciones de audio o vídeo. Debería “conocer su archivo” mejor que nadie.
6. *Codifique.* En las etapas iniciales, sea lo más inclusivo posible. No se preocupe si ha solapado códigos. Utilice entonces el método de las comparaciones constantes para desarrollar un esquema de codificación exhaustivo y sistemático. A medida que se involucre con su archivo, revisará (repetidamente) su esquema de codificación.
7. *Analice* (a) examinando la regularidad y la variabilidad en los datos y (b) dando forma a hallazgos provisionales. Nunca podrá hacer un análisis detallado de todo lo que encuentre. Recuerde que puede volver a su archivo repetidas veces para

- hacer un seguimiento de aspectos que no ha tenido tiempo de investigar previamente.
8. *Compruebe la “validez” y el rigor* (a) mediante el análisis de las desviaciones, (b) comparando sus hallazgos con trabajos anteriores y (c) mostrando a otras personas sus datos y debatiendo sus hallazgos con ellos. Estas “otras personas” serán, por lo general, colegas de la universidad o supervisores, pero también pueden ser los participantes en su investigación.
 9. *Escriba*. Reflexione sobre sus propias prácticas de análisis y escritura. (Fuente: basado en GILL, 2000.)

Últimos comentarios finales

En y mediante el estudio de las conversaciones, del discurso y de los documentos usted puede comenzar a implicarse de nuevo con una colección diversa de cosas, temas o ideas que tal vez usted u otros den por sentadas. Es posible que empiece a mirar con asombro (y algunas veces con terror) las formas maravillosas y extrañas en las que producimos vida social. Puede trabajar para redescubrir los encuentros o los textos con los que trabaja, puede trabajar para criticar (u homenajear) las prácticas contemporáneas y puede ofrecer formas alternativas de comprender nuestros problemas y dilemas contemporáneos. Dicho todo esto, quiero hacer hincapié en que este trabajo es profundamente fascinante y, sobre todo, divertido.

Lecturas adicionales

Estas obras exploran con mayor profundidad los problemas de la calidad en la investigación cualitativa:

FLICK, U. (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research* (Libro 8 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage [Trad. cast.: *La gestión de la calidad en Investigación Cualitativa*. Libro 8 de la Colección Investigación Cualitativa. Madrid: Morata (en preparación)].

PERÄKYLÄ, A. (2004) “Reliability y validity in research based on transcripts” en D. SILVERMAN (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice* (2ª edición) Londres: Sage, págs. 201-219.

SEALE, C. (1999) *The Quality of Qualitative Research*. Londres: Sage.

TAYLOR, S. (2001b) "Evaluating and applying discourse analytic research" en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.), *Discourse as Data: A Guide for Analysis*. Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 311-330.

* Concepto de R. BARTHES: *readerly* (o *lisible* en francés) se refiere a textos que plantean situaciones y acciones de personajes claramente comprensibles e identificables. Este tipo de textos, realistas y transparentes, no requiere en la lectura un trabajo por parte del lector, que los consume de modo pasivo. (*N. de los T.*)

|| Glosario

Análisis de la conversación. Los que emprenden análisis de la conversación se centran en cómo las acciones y prácticas sociales se logran en el habla y la interacción y mediante ellas. A menudo, ponen su interés en rasgos de la interacción como: cómo adoptan turnos de palabra los hablantes; cómo el habla se moldea por las acciones anteriores y cómo moldea lo que le sigue; cómo se diseña el habla para realizar ciertas acciones; qué palabras utilizan las personas, y cómo se organiza la trayectoria más amplia del habla. Las fuentes centrales de estas observaciones son las grabaciones audio y vídeo del habla y la interacción “que se producen de manera natural”.

Análisis del discurso. Los que estudian el discurso se interesan en cómo se utiliza el lenguaje en ciertos contextos. El foco se pone en cómo se producen identidades, prácticas, conocimientos o significados específicos describiendo algo de una manera con preferencia a otra. Esto puede significar un enfoque en el lenguaje utilizado en ejemplos específicos de interacción, como niños jugando, o varios textos sobre una cuestión específica, como artículos periodísticos de un desastre, o un enfoque más amplio, a menudo histórico, sobre sistemas de conocimiento, como la medicalización del trastorno por déficit de atención con hiperactividad.

Archivo. Una colección diversa de materiales que le permiten involucrarse en el programa o preguntas específicos de investigación y pensar en ellos. Su archivo podría contener fuentes basadas en documentos y fuentes basadas en grabaciones de audio y vídeo, así como artículos de investigación clave, notas para usted mismo... En realidad, cualquier cosa que pudiera ayudarle en su análisis.

Constructivismo social. El paradigma supone que el lenguaje nunca es un medio de comunicación neutral, transparente. Dicho en pocas palabras, nuestra comprensión de las cosas, los conceptos o

las ideas que podríamos dar por sentados, como “infancia”, “datos” o “motivo”, no son de algún modo naturales o dados previamente, sino más bien un producto de las acciones e interacciones humanas, la historia, la sociedad y la cultura.

Datos que se producen de manera natural. Algunas personas dividen los datos en dirigidos por el investigador o iniciados por el investigador —cosas como las entrevistas o los grupos de discusión— y datos que se producen de manera natural —cosas como las cintas audio de conversaciones familiares durante las comidas o las cintas de vídeo de consultas médicas— que podrían haber ocurrido sin la presencia o las acciones del investigador. Sin embargo, lo que considero que un enfoque en los datos que se producen de manera natural significa es que usted debe utilizarlos para intentar descubrir cómo alguna actividad o interacción, sea una consulta o una entrevista cualitativa, se produce como “natural”, normal o de rutina. En este sentido, cualquier dato se puede tratar como “ocurrido de forma natural”.

Psicología discursiva. Recurre a menudo a elementos del análisis de la conversación, el análisis del discurso y la retórica para poner el foco en el modo en que acontecimientos psicológicos aparentemente “internos” como la “memoria”, la “emoción” o las “actitudes” se producen, negocian y logran en las acciones e interacciones sociales y en los textos, y mediante unas y otros.

Reflexividad. Cuando analizamos el modo en que el habla o los textos trabajan para producir argumentos convincentes, deberíamos pensar también en cómo nuestros informes de investigación y nuestras presentaciones trabajan para producir una versión específica de lo real. Los investigadores han defendido que necesitamos una postura explícita y auto-reflexiva hacia el modo en que producimos nuestro propio conocimiento y nuestros textos académicos.

Retórica. Al estudiar retórica, usted se interesa en el modo en que un hablante, documento o texto trata de transmitir o consolidar un significado particular sobre otros, mientras contrarresta otros significados posibles. Usted podría centrarse en cómo el discurso se

utiliza para persuadirle sobre la autoridad de su posición y cómo trabaja para silenciar otras posibles interpretaciones.

Textos. El término se refiere a la variedad completa de documentos escritos y visuales que leemos, utilizamos y con los que nos relacionamos como parte de nuestra vida cotidiana. Se puede referir también a objetos como las zapatillas de deportes, o acontecimientos como los partidos de fútbol u otras cosas como el alimento o las formas de caminar.

Transcripción. Es el proceso de transformar los materiales basados en audio o vídeo en alguna forma de texto escrito. La forma más común de transcripción es producir transcripciones literales, donde usted intenta documentar las palabras que se dijeron junto con quién las dijo. Pueden incluir también diversos rasgos interactivos del habla, como las pausas, la risa o el solapamiento, así como detalles de gestos, mirada o uso de objetos. Las transcripciones son, por su naturaleza misma, traducciones; son siempre representaciones textuales parciales y selectivas. El proceso real de hacer transcripciones detalladas le permite familiarizarse con lo que usted está observando.

Bibliografía

- AALTO, M. y SEPPA, K. (2001) "At which drinking level to advise a patient? General practitioners' views", *Alcohol*, 36, págs. 431-433.
- ADAMS, P. J.; POWELL, A.; MCCORMICK, R. y PATON-SIMPSON, G. (1997) "Incentives for general practitioners to provide brief interventions for alcohol problems", *N.Z. Medical Journal*, 110, págs. 291-294.
- ALLISTONE, S. (2002) "A conversation analytic study of parents' evening", conferencia de Tesis Doctoral inédita, Goldsmiths' College, University of London.
- ANGROSINO, M. (2007) *Doing Ethnographic and Observational Research* (Libro 3 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- ANTAKI, C. (2002) *An Introductory Tutorial in Conversation Analysis*. Online en <http://www-staff.lboro.ac.uk/~ssca1/sitemenu.htm>; consultado el 5 Oct. 2005.
- ARMINEN, I. (2000) 'On the context sensitivity of institutional interaction', *Discourse and Society*, 11, págs. 435-58.
- ASHMORE, M. y REED, D. (2000) 'Innocence and nostalgia in conversation analysis: the dynamic relations of tape and transcript', *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*[Online Journal], 1(3). Online at <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-00/3-00ashmorereed-e.htm> consultado el 12 Jan. 2006.
- ASTHANA, A. y DOWARD, D. (2003) "Binge drinking: do they mean us?", *The Observer*, domingo 21 Dic.
- BABOR, T. F.; RITSON, B. E. y HODGSON, R. J. (1986) "Alcohol-related problems in the primary health care setting: a review of early intervention strategies", *British Journal of Addiction*, 81, págs. 23-46.
- BALINT, M. (1955) "The doctor, his patient and the illness", *The Lancet*, I, págs. 683-688.
- BANKS, M. (2007) *Using Visual Data in Qualitative Research* (Libro 5 de *SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- BARBOUR, R. (2007) *Doing Focus Groups* (Libro 4 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- BEACH, W. A. y METZINGER, T. R. (1997) "Claiming insufficient knowledge", *Human Communication Research*, 23(4), págs. 562-588.
- BILLIG, M. (1999) "Whose terms? Whose ordinariness? Rhetoric and ideology in conversation analysis", *Discourse and Society*, 10(4), págs. 543-558.
- BRANLEY, D. (2004) "Making and managing audio recordings", en C. SEALE (ed.), *Researching Society and Culture* (2ª ed.). Londres: Sage, págs. 207-224.
- BURR, V. (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. Londres: Routledge.
- DAVIDSON, J. (1984) "Subsequent versions of invitations, offers, requests and proposals dealing with potential or actual rejection", en J. M. ATKINSON y J. HERITAGE (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversational Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 102-128.
- DENZIN, N. (1988) "Qualitative analysis for social scientists", *Contemporary Sociology*, 17, págs. 430-432.

- DREW, P. (1984) "Speakers' reportings in invitation sequences", en J. M. ATKINSON y J. HERITAGE (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversational Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 129-151.
- (1992) "Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape", en P. DREW y J. HERITAGE (eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 470-520.
- y HERITAGE, J. (1992) "Analyzing talk at work: an introduction", en P. DREW y J. HERITAGE (eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 3-65.
- ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH COUNCIL (2005) *ESRC Research Ethics Framework*. Online en <http://www.esrc.ac.uk/ref>; consultado el 21 Feb. 2006.
- EDLEY, N. (2001) "Analysing masculinity: interpretative repertoires, ideological dilemmas and subject positions", en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (ed.), *Discourse as Data: A Guide to Analysis*. Londres: Sage, en asociación con Open University, págs. 189-228.
- y WETHERELL, M. (1997) "Jockeying for position: the construction of masculine identities", *Discourse and Society*, 8, págs. 203-217.
- EMERSON, R. M. (2004) "Working with 'key incidents'" en C. SEALE, G. GOBO, J. F. GUBRIUM y D. SILVERMAN (eds.), *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 457-472.
- FIRTH, H. y KITZINGER, C. (1998) "'Emotion work' as a participant's resource: a feminist analysis of young women's talk in interaction", *Sociology*, 32(2), págs. 299-320.
- FLICK, U. (2007a) *Designing Qualitative Research* (Libro 1 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research* (Libro 8 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- GARFINKEL, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- GENERAL MEDICAL COUNCIL (2002) *Making and Using Visual and Audio Recordings of Patients*, http://www.gmc-uk.org/standards/AUD_VID.HTM.
- GIBBS, G. (2007) *Analyzing Qualitative Data* (Libro 6 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- GIDLEY, B. (2003) "Citizenship and belonging: East London Jewish Radicals 1903-1918", conferencia de Tesis Doctoral inédita, Goldsmiths' College, University of London.
- (2004) "Doing historical and archival research", en C. SEALE (ed.), *Researching Society and Culture* (2ª ed.). Londres: Sage, págs. 249-264.
- GILL, R. (2000) "Discourse analysis", en M. W. BAUER y G. GASKELL (eds.), *Qualitative Researching with Text, Image and Sound*. Londres: Sage, págs. 172-190.
- GLASER, B. G. (1965) "The constant comparative method of qualitative analysis", *Social Problems*, 12, págs. 436-445.
- GOODWIN, C. (1994a) "Professional vision", *American Anthropologist*, 96(3), págs. 606-633.
- (1994b) "Recording human interaction in natural settings", *Pragmatics*, 3(2), págs. 181-209.
- GOTHILL, M. y ARMSTRONG, D. (1999) "Dr No-body: the construction of the doctor as an embodied subject in British general practice 1955-1997", *Sociology of Health and Illness*,

21, págs. 1-12.

- HAK, T. (1992) "Psychiatric records as transformations of other texts" en G. WATSON y R. M. SEILER (eds.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*. Newbury Park, CA: Sage, págs. 138-155.
- (1998) "'There are clear delusions': the production of a factual account", *Human Studies*, 21, págs. 419-436.
- HALL, S. (2002) "New wave of 'sophisticated' alcopops fuels teenage binge drinking", *The Guardian*, sábado 14 Dic.
- HEPBURN, A. y POTTER, J. (2003). "Discourse analytic practice", en C. SEALE, D. SILVERMAN, J. GUBRIUM y G. GOBO (eds.), *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 180-196.
- HERITAGE, J. (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- (1997) "Conversation analysis and institutional talk: analysing data", en D. SILVERMAN (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. Londres: Sage, págs. 222-245.
- y GREATBATCH, D. (1991) "On the institutional character of institutional talk: the case of news interviews", en D. BODEN y D. H. ZIMMERMAN (eds.), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Berkeley: University of California Press, págs. 93-137.
- HOLSTEIN, J. A. y GUBRIUM, J. F. (1995) *The Active Interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- HUTCHBY, I. (1996) *Confrontation Talk: Arguments, Asymmetries, and Power on Talk Radio*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- JEFFERSON, G. (2004) "Glossary of transcript symbols with an introduction", en C. H. LEMER (ed.) *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Philadelphia: John Benjamins, págs. 13-23.
- JENKINGS, K. N. y BARBER, N. (2004) "What constitutes evidence in hospital new drug decision making?", *Social Science and Medicine*, 58, págs. 1757-1766.
- y BARBER, N. (2006) "Same evidence, different meanings: transformation of textual evidence in hospital new drugs committees", *Text and Talk*, 26(2), págs. 169-189.
- KELLY, M. y ALI, S. (2004) "Ethics and social research", en C. SEALE (ed.), *Researching Society and Culture* (2ª ed.). Londres: Sage, págs. 115-128.
- KITZINGER, C. y FIRTH, H. (1999) "'Just say no?' The use of conversation analysis in developing a feminist perspective on sexual refusal", *Discourse and Society*, 10(3), págs. 293-316.
- KVALE, S. (2007) *Doing Interviews* (Libro 2 de *The SAGE Qualitative Research Kit*). Londres: Sage.
- LEE, J. (1984) "Innocent victims and evil-doers", *Women's Studies International Forum*, 7, págs. 69-73.
- LIVINGSTON, E. (1987) *Making Sense of Ethnomethodology*. Londres: Routledge & Kegan Paul, cap. 15.
- LYNCH, M. (1993) *Scientific Practice and Ordinary Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MAY, C. R. (1997) "Pathology, identity and the social construction of alcohol dependence", *Sociology*, 35, págs. 385-401.

- MAYNARD, D. W. (1991) "On the interactional and institutional basis of asymmetry in clinical discourse", *American Journal of Sociology*, 92(2), págs. 488-495.
- (1992) "On clinicians co-implicating recipients' perspective in the delivery of diagnostic news", en P. DREW y J. HERITAGE (eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 331-358.
- MOERMAN, M. (1988) *Talking Culture: Ethnography and Conversation Analysis*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press.
- (1992) "Life after C.A.", en G. WATSON y R. M. SEILER (eds.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*. Nueva York: Sage, págs. 20-34.
- NEWCASTLE HERALD AND POST (2004) "Herald and Post Meeting Place", miércoles 4 Agosto.
- PERÄKYLÄ, A. (2004) "Reliability and validity in research based on transcripts", en D. SILVERMAN, *Qualitative Research: Theory, Method and Practice* (2ª ed.). Londres: Sage, págs. 201-219.
- POLAND, B. D. (2002) "Transcription quality", en J. GUBRIUM y J. HOLSTEIN (eds.), *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 629-650.
- POMERANTZ, A. (1984) "Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes", en J. M. ATKINSON y J. HERITAGE (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 57-101.
- POTTER, J. (1996a) "Discourse analysis and constructionist approaches: theoretical background", en J. RICHARDSON (ed.), *Handbook of Qualitative Research Methods for Psychology and the Social Sciences*. Leicester: BPS, págs. 125-140.
- (1996b) *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. Londres: Sage.
- (1997) "Discourse analysis as a way of analysing naturally occurring talk", en D. SILVERMAN (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. Londres: Sage, págs. 200-220.
- PRIOR, L. (2003) *Using Documents in Social Research*. Londres: Sage.
- ROSE, N. (1998) "Life, reason and history: reading Georges Canguilhem today", *Economy and Society*, 27(2-3), págs. 154-170.
- RUBIN, H. J. y RUBIN, I. S. (1995) *Qualitative Interviewing; The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- RYAN, A. (2005) "Ethical issues", en C. SEALE, G. GOBO, J. F. GUBRIUM y D. SILVERMAN (eds.), *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 230-247.
- SACKS, H. (1984) "Notes on methodology", en J. M. ATKINSON y J. HERITAGE (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, págs. 21-27.
- (1995) *Lectures on Conversation*. Oxford: Blackwell.
- SCHEGLOFF, E. A. (1999) "Discourse, pragmatics, conversation, analysis", *Discourse Studies*, 1(4), págs. 405-435.
- SCHEGLOFF, M. (1997) "Whose text? Whose context?", *Discourse and Society*, 8, págs. 165-187.

- SCOTT, J. (1990) *A Matter of Record: Documentary Sources in Social Research*. Cambridge: Polity Press.
- SEALE, C. (1999) *The Quality of Qualitative Research*. Londres: Sage.
- (2002) "Cancer heroics: a study of news reports with particular reference to gender", *Sociology*, 36, págs. 107-126.
- SILVERMAN, D. (1987) *Communication and Medical Practice*. Londres: Sage.
- (1998) *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- SMITH, D. E. (1990) *Texts, Facts and Femininity: Exploring the Relations of Ruling*. Londres: Routledge.
- STRONG, P. M. (1980) "Doctors and dirty work - the case of alcoholism", *Sociology of Health and Illness*, 2, págs. 24-47.
- TAYLOR, S. (2001a) "Locating and conducting discourse analytic research", en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.) *Discourse as Data: A Guide for Analysis*. Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 5-48.
- (2001b) "Evaluating and applying discourse analytic research", en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.), *Discourse as Data: A Guide for Analysis*. Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 311-330.
- ten HAVE, P. (1999) *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. Londres: Sage.
- VAN DIJK, T. A. (1999) "Critical discourse analysis and conversation analysis", *Discourse and Society*, 9(3), págs. 459-460.
- VON LEHM, D.; HEATH, C. y HINDMARSH, J. (2001) "Exhibiting interaction: conduct and collaboration in museums and galleries", *Symbolic Interaction*, 24, págs. 189-216.
- WETHERELL, M. (1998) "Positioning and interpretative repertoires: conversation analysis and post-structuralism in dialogue", *Discourse and Society*, 9, págs. 387-412.
- (2001) "Themes in discourse research: the case of Diana", en M. WETHERELL, S. TAYLOR y S. J. YATES (eds.), *Discourse Theory and Practice: A Reader*. Londres: Sage, en asociación con The Open University, págs. 14-28.
- ; TAYLOR, S. y YATES, S. J. (eds.), *Discourse Theory and Practice: A Reader*. Londres: Sage, en asociación con The Open University.
- WILLIAMS, C.; KITZINGER, J. y HENDERSON, H. (2003) "Envisaging the embryo in stem cell research: rhetorical strategies and media reporting of the ethical debates", *Sociology of Health and Illness*, 25, págs. 793-814.

Índice de autores

Los números de página hacen referencia a la edición impresa

ADAMS, P. J. 150.
ALLISTONE, S., 72-73.
ARMINEN, I., 134.
ARMSTRONG, D., 154-156.
BABOR, T. F., 151.
BALINT, M., 154-155.
BARBER, N., 123-125.
BURR, V., 24.
DENZIN, N., 162.
EDLEY, N., 42.
EMERSON, R. M., 161.
FIRTH, H., 115, 137-138.
FOUCAULT, M., 141, 157.
GIDLEY, B., 19, 35.
GOODWIN, C., 125-127.
GOTHILL, N., 154-156.
GREATBATCH, D., 40.
GUBRIUM, J. F., 44.
HAK, T., 121-123.
HERITAGE, J., 40, 103.
HOLSTEIN, J. A., 44.
HUTCHBY, I., 41.
JENKINGS, K. N., 123-125.

KING, R., 125-126.
KITZINGER, C., 115, 137-138.
LEE, J., 33.
LYNCH, M., 135.
MCNEILL, A., 146-147.
MAY, C. R., 152-153.
MAYNARD, D. W., 103-105.
MOERMAN, M., 101.
MUSHARRAF, P., 22.
POLAND, B. D., 84-86.
ROSE, N., 25.
RUBIN, H. J., 63-64.

RUBIN, I. S., 63-64.
SACKS, H., 76-77, 101, 110-111, 116, 142.
SCHEGLOFF, M., 43.
SEALE, C., 33-34, 163.
SILVERMAN, D., 19, 140-141.
STRONG, P. M., 43.
VAN DIJK, T. A., 131.
VON LEHM, D., 57.
WETHERELL, M., 42
WILLIAMS, C., 41.

|| Índice de materias

Los números de página hacen referencia a la edición impresa

- Acceso a los documentos, 35-38.
- Adopción de turnos, 107-109, 117, 139.
- American Psychological Association*, 47.
- Análisis de la conversación, 77, 87, 101-106, 115-116, 130.
 - — — —. Críticas al, 133.
 - del discurso. Significados múltiples del, 21-23.
- Archivos, como fuentes de datos, 37, 41-42.
 - de sonido digitales, 81.
 - . Generación, 31-36, 41, 46, 169.
- Artículos y portadas de revistas, 32.
 - — titulares de periódico, 32.

- Bahía de Guantánamo, 22.
- Blogs, 36.
- British Sociological Association*, 47.

- Cámaras de vídeo digitales, 61.
- Capturas de pantalla, 99.
- Codificación, 164-166, 169.
- Códigos de conducta, 48, 57.
- Comité de ética, 48, 53, 79.
- Confidencialidad, 55.
- Consentimiento informado, 49, 53.
- Constructivismo social, 25.
- Conversación. Organización de la secuencia y la estructura en, 108-110.
- Crisis de legitimidad, 166-167.
 - — representación, 166-168.
- “Cultura material”, 121, 130.

- Diarios de investigación, 169.
 - utilizados como fuentes, 36.
- Discapacidad intelectual, 53.
- Documentales, 41.
- Documentos-en-uso, 120-125.
 - privados, 35-36.

- Ejemplos negativos, 164.
- Empoderamiento, 142-144.
- Entrevistas y datos de entrevista, 34-35, 43-45, 49, 141, 166.

Establecimiento del anonimato, 55.
Estudio del discurso, 25-26.
Estudios culturales, 42.
Etnografía, 70-71.
Evitación del daño a participantes en la investigación, 48, 57.
“Extractos”, 83-84.

Fiabilidad de la investigación, 166.
Formulario de consentimiento, 51-52.
“Fragmentos”, 83.
Fuentes de audio, 40-45, 49, 53, 77-81, 83, 165.
— — de datos, 29-46, 169.
— — — basadas en documentos, 32-40.
— — — en Internet, 36, 42.
— primarias, 39-40.
— secundarias, 39-40.

Grabación, 53-56.
— de audio. Equipo para, 60-61, 65-66, 72.
— en espacios públicos, 56-57.
— encubierta, 48.
— Equipo para 60-67.
— — — espacios públicos, 56-57.
— Permiso para, 49.
Grabaciones en vídeo, 40-45, 49, 53-56, 78, 93-94, 127-130, 165.
— — — Equipo para, 62, 65-67, 72-74, 80.
— iniciadas por el investigador, 26-27, 30, 44, 63.
Grabadoras de audio digitales, 61.
— — — en disco duro, 61.
— — cinta, 60, 72.
— — minidiscos, 61.
Grupos de discusión, 43-44, 49, 54-55, 141, 166.
— — noticias, 36.

“Habla para recibir entre risas”, 112.

Implicaciones éticas, 47-57.
Instituto de Estudios del Alcohol, 150.
Interacciones que se producen de modo natural, 27, 30, 43-45, 63.
“Intervención breve! (IB) en el tratamiento del alcoholismo, 153-155.
Investigación, 53.
— de corazonadas, 165, 167.
— observacional, 74.

Legislación de *copyright*, 42.

Ley de Libertad de Información, 36.

Líneas numeradas, 84.

“Literatura de chicas”, 36.

Men’s Health (revista), 32.

Método analítico, 164-166, 170.

— de análisis de “comparaciones constantes”, 164-166, 169.

Micrófonos, 60-62, 72-74.

Muestreo en bola de nieve, 64.

Narración de historias, 111-113.

Narraciones, 80.

Niños como participantes en la investigación, 53-56.

Notas de campo, 64, 78.

Organización de la preferencia, 115.

Positivismo, 167.

Porteros, 69.

Preguntas de investigación, 64-66, 70-71, 169.

Programas de opinión en la radio, 41-42, 48.

— — televisión, 40-42, 48.

Psicología discursiva, 103-106, 117.

Publicaciones académicas, 33, 39.

— gubernamentales, 35, 37.

Rasgos paralingüísticos del habla, 84.

Reflexión en la investigación, 170.

Reproductores multimedia, 99.

Respeto por los participantes en la investigación, 26, 57.

Salas de tribunales, 107.

Secuencia perspectiva-exposición, 104-108.

Secuencias pregunta-respuesta, 108.

Seguridad de los datos, 55.

Selección de los participantes en la investigación, 53, 63-64, 67-70.

Servicio Nacional de Salud, 48.

Situaciones cargadas emocionalmente, 53-55.

Supuestos incrustados en el texto, 155-156.

The Guardian, 150.

The Observer, 152.

Tomar notas, 67, 78, 165-166.

Trabajo de campo, 70, 74.

“Trabajo emocional”, 140-141.

Traducción, 38.

Transcripción, 66, 79-100, 166, 169.

Transcripción de imágenes, 94-98.

— jeffersoniana, 88-93.

— literal, 81.

Transcripciones operativas y para informes, 92-94.

Transcriptoras (máquinas), 81.

Transcriptores (personas), 166.

— —. Instrucciones para, 84-87.

United Kingdom General Medical Council, 49.

Uso de bibliotecas, 37-38.

Validez de la investigación, 166, 170.